

## ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT

### PUBLIC SERVICE ANALYSIS ON IMPROVING COMMUNITY SATISFACTION

Haris Abd Kadir<sup>1</sup>, Rajindra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palu

Email: harisabdk@gmail.com

#### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi. Penelitian yang digunakan adalah penelitian *survey*. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi pada tahun 2014. Populasi penelitian adalah seluruh jumlah penduduk wajib KTP di Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi sebanyak 14.016 orang, dan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *proportionate stratified random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, sudah dapat dikatakan memuaskan dan efektif bagi kepuasan masyarakat, dan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi dapat dikatakan memuaskan, dikarenakan antara perasaan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut memuaskan hati masyarakat.

**Kata Kunci** : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

#### ABSTRACT

*The purpose of this study to determine the Public Service Against Increasing Public Satisfaction At the District Office Palolo Sigi District. The research used is survey research. The study was conducted in the District Office of Palolo Sigi Regency in 2014. The study population is the entire number of mandatory citizens of ID card in Palolo Subdistrict Sigi Regency as many as 14.016 people, and the sample of 100 respondents with sampling technique proportionate stratified random sampling. The result of the research shows that public service to increase the satisfaction of society, it can be said satisfactory and effective for public satisfaction, and Public Service to Improving Satisfaction of Public at District Office of Palolo Kabupaten Sigi can be said satisfactory, because between the feeling and expectation of society as user of service and value accepted society to the service satisfy the people.*

**Keywords** : Public Service, Public Satisfaction

---

#### Sekretariat

Editorial: Kampus Fekon UNISMUH PALU - Palu 94118,

Sulawesi Tengah, Indonesia

Telp/HP: +6281245936241, Fax (0451) 425627

E-mail: jsm.fe.umpalu@gmail.com

OJS: <http://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JSM>

#### Article History:

⇒ Received 13 Januari 2018

⇒ Revised 26 Februari 2018

⇒ Accepted 1 Maret 2018

## PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat atau pelayanan publik, tentunya harus mengacu pada ketentuan Kepmen PAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jadi untuk menyesuaikan dengan Kepmen tersebut maka semua komponen sumber daya manusia ( pegawai ) pada lingkungan pemerintah, baik dari tingkat pusat sampai pada pemerintah tingkat daerah harus dapat melaksanakan kebijakan tersebut dengan baik, bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya dapat memenuhi harapan masyarakat pada umumnya sehingga dapat pula menunjang terwujudnya suatu pemerintah yang baik ( good governance ). Olehnya itu, setiap pegawai harus dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilannya khususnya dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat ( public ) dimanapun ditempatkan pada instansi pemerintah termasuk pada tingkat kecamatan atau dengan kata lain selalu berusaha untuk meningkatkan kinerjanya. Pelayanan yang diberikan hendaknya memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi salah satu bahan penilaian terhadap suatu unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kantor Kecamatan sebagai salah satu sarana dalam melakukan pelayanan terhadap kehidupan masyarakat dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Dengan terselenggaranya otonomi daerah yang nyata, dinamis dan penuh tanggung jawab, maka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan daerah harus senantiasa terus meningkat dalam pelayanan terhadap kehidupan masyarakat. Begitu juga di kecamatan palolo kabupaten sigi, sehingga membawa konsekuensi untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan oleh sebab itu dalam penyelenggaraan pemerintahan harus direspon dengan berbagai kebijaksanaan pemerintahan yang tepat dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada masyarakat yang ingin

mendapatkan jasa pelayanan pembuatan KTP (Kartu tanda penduduk), KK (Kartu keluarga), Surat Penyerahan Kepemilikan Tanah, Surat Keterangan Tanda Miskin (SKTM), Surat Pendistribusian Raskin, dan Fasilitas Pelayanan Pajak. Pegawai dalam kantor kecamatan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat boleh merasa puas lewat pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi, namun ternyata pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Palolo belum sepenuhnya memenuhi apa yang menjadi keinginan masyarakat. Pada hakekatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan. Makin sempurna pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan lewat pegawai yang memberikan pelayanan yang baik, maka makin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Akan tetapi untuk mendukung pemberian pelayanan yang baik kepada warga masyarakat di Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi, tentunya harus didukung oleh kesiapan dari pegawai di Kantor Kecamatan Palolo. Apa yang diharapkan oleh masyarakat kenyataannya belum mereka dapatkan dari pelayanan di kantor kecamatan, atau dapat dikatakan kurang memuaskan hati masyarakat.

Hal yang tidak dapat ditawarkan lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakatnya. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi momok yang masih belum terwujud.

Kualitas pelayanan kecamatan palolo ini masih kurang maksimal hal ini terlihat dari masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yang peneliti lakukan yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, dapat diambil salah satu contoh bahwa di kantor kecamatan belum menyiapkan baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti kurang memadainya ruang tunggu dan kursi bagi masyarakat yang menunggu pemberian pelayanan dari aparat pemerintah di Kantor Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi, namun kenyataannya banyak masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh aparat di Kantor Kecamatan Palolo. Permasalahan yang berikutnya yaitu kurang re-

sponnya petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan, yaitu kurangnya perhatian terhadap pengguna layanan kepada individual yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sehingga masyarakat yang akan melakukan pelayanan kebingungan dan tidak merasa nyaman dan terbantu. Karena tidak semua masyarakat tahu bagaimana prosedur tahapan alur pelayanan di kantor kecamatan tersebut. Selanjutnya dari segi kedisiplinan pegawai kecamatan, ialah kurangnya kedisiplinan pegawai dalam waktu masuk dan pulang kantor.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan adalah penelitian survey. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi pada tahun 2014. Populasi penelitian adalah seluruh jumlah penduduk wajib KTP di Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi sebanyak 14.016 orang, dan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel proportionate stratified random sampling.

### **HASIL**

Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan jenis kelamin penduduk dengan jenis kelamin laki - laki adalah 45 orang atau 45%, sementara penduduk dengan jenis kelamin perempuan sebesar 55 orang atau 55%. Berdasarkan umur, ternyata penduduk di kecamatan palolo kabupaten sigi, penduduk yang berusia 17-30 tahun sebanyak 45 orang atau 45%, sementara 30 orang penduduk berusia 31-40 tahun atau 30%, sedangkan usia 41-49 tahun sebanyak 25 orang atau 25%. berdasarkan pendidikan formal, ternyata penduduk di kecamatan palolo kabupaten sigi, dengan pendidikan Sarjana (S1) adalah 30 orang atau 30%, sementara penduduk dengan pendidikan SMA adalah 50 orang atau 50% sedangkan penduduk dengan pendidikan SLTP adalah 20 orang atau 20%.

Pelayanan Publik yang terbagi dalam 4 indikator yaitu :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan dalam hal memberikan

prosedur yang sederhana.

2. Mendapat pelayanan yang wajar seperti halnya dalam memberikan harga kepada konsumen tidak melebihi standar harga yang ada.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih. Contohnya dalam melayani masyarakat tidak membedakan dari status sosialnya dari golongan bawah diperlakukan kurang ramah dan status sosial pada golongan atas diperlakukan dengan sangat ramah.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang. Melakukan sifat yang transparan atau terbuka kepada masyarakat yang dilayani

Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian responden menjawab (24%) sangat tidak puas terhadap pernyataan "sudah merasakan kemudahan dalam pengurusan di Kantor Kecamatan Palolo". Sedangkan yang tidak puas sebanyak (23%), yang ragu-ragu (16%), puas (22%), dan yang sangat puas (15%). Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat di Kecamatan Palolo merasakan sangat tidak puas dalam pengurusan di Kantor Kecamatan Palolo. Bila dilihat dari skor pernyataan "sudah merasakan kemudahan dalam pengurusan di Kantor Kecamatan Palolo" ini sebesar 281 dari skor maksimal 500. Berdasarkan kriteria skor yang diterapkan, dapatlah dilihat dari sebaran kuesioner bahwa sebagian besar responden menjawab sangat tidak memuaskan ditinjau dari aspek kemudahan dalam pengurusan, maka pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Palolo belum memberikan kemudahan bagi masyarakat yang dilayani.

Untuk indikator Kepuasan Masyarakat Pada pembahasan analisis deskriptif yang terdiri dari indikator yaitu :

1. Keinginan,
2. kebutuhan dan
3. harapan.

Apakah merasakan keramahan, disiplin dan tanggung jawab pegawai di Kantor Kecamatan Palolo dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan. sebagian responden menyatakan (39%) tidak puas terhadap pernyataan "apakah merasa

kan keramahan, disiplin dan tanggung jawab pegawai di Kantor Kecamatan Palolo dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan”, Sedangkan yang ragu - ragu sebanyak (31%), dan yang puas (16%), sangat puas (10%), dan yang sangat tidak puas (4%). Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat di Kecamatan Palolo merasakan tidak puas terhadap keramahan, disiplin dan tanggung jawab pegawai di Kantor Kecamatan Palolo.

Mengenai itu, salah satu responden pegawai di Kantor Kecamatan Palolo belum sepenuhnya memberikan fasilitas ruang menunggu yang nyaman bagi masyarakat untuk menunggu giliran dilayani oleh aparatur di Kantor Kecamatan.

Responden menyatakan (50%) sangat puas terhadap pernyataan “sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit”, Sedangkan yang puas sebanyak (26%), yang ragu-ragu (19%), tidak puas (5%), dan yang sangat tidak puas (0%). Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat di Kecamatan Palolo sangat puas terhadap sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit. Sedangkan yang menyatakan (32%) ragu - ragu terhadap pernyataan “kemampuan petugas kecamatan sudah cepat, tanggap terhadap keluhan masyarakat pengguna layanan”, Sedangkan yang puas sebanyak (27%), dan yang sangat puas (24%), tidak puas (17%), dan yang sangat tidak puas (0%). Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat di Kecamatan Palolo ragu - ragu terhadap petugas kecamatan sudah cepat, tanggap terhadap keluhan masyarakat pengguna layanan.

Dengan demikian secara keseluruhan pelayanan publik di kantor kecamatan palolo kabupaten sigi memberikan gambaran bahwa pelayanan ini masih perlu ditingkatkan.

Pada penelitian ini juga Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Publik. Faktor pendukung yakni: Sarana dan prasarana yang memadai seperti Alat Tulis Kantor (ATK), serta gedung yang kondusif sehingga layak digunakan untuk melakukan pelayanan, Aparatur di

kantor camat memberikan pelayanan yang ramah dan penjelasan yang baik kepada masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan serta merasakan kenyamanan dan terbantu, serta Aparatur di kantor camat memberikan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih. Sedangkan factor penghambat yaitu: sebagian besar masyarakat kecamatan palolo, belum sepenuhnya merasakan pelayanan yang baik ketika mereka melakukan pelayanan, yaitu bahwa aparatur di kantor kecamatan tersebut belum melakukan tugas dan tanggung jawab mereka sebagaimana fungsinya, seperti kurang ramah dalam memberikan penjelasan mengenai alur pelayanan yang ada di kantor camat tersebut, masyarakat merasakan bahwa aparatur di kantor camat belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan Kedisiplinan pegawai dalam hal masuk dan pulang kantor, yaitu masuk lebih lambat dan pulang lebih cepat.

## KESIMPULAN

Penelitian ini disimpulkan bahwa pelayanan publik terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, sudah dapat dikatakan memuaskan dan efektif bagi kepuasan masyarakat, dan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi dapat dikatakan memuaskan, dikarenakan antara perasaan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut memuaskan hati masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, dkk : (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Program Sekolah Demokrasi, Malang
- Arikunto (2002:108), Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Bumi Aksara, Jakarta
- Amstrong (1990), Manajemen Sumber Daya Manusia. Alex Media, Jakarta
- Bharata, (2004), Unsur Penting Dalam Proses Pelayanan Publik. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Bodgan dan Taylor, (1992), Pengantar Metode Penelitian Kualitatif. Usaha Nasional. Surabaya

- Djaali (2008) Psikologi Pendidikan. Bumi Aksara. Jakarta
- Henry Simamora (1997), Manajemen Sumber Daya Manusia. STIE YKPN, Yogyakarta
- Usman (2006 ), Metodologi Penelitian. Bumi Aksara, Jakarta
- Kasmir, (2006), Studi Kelayakan Bisnis. Kencana, Jakarta
- Kotler, (2005), Manajemen Pemasaran, jilid satu dan dua, PT. Prenhallindo. Jakarta
- Malayu S.P Hasibuan (2007), Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta
- Margono, (2004), Metodologi Penelitian, Rineka Cipta. Jakarta
- M. Nasir. (1988). Metodologi Penelitian. Cetakan 3. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Najir, (2003), Metode Penelitian, Ghalia Indonesia. Jakarta
- Nursalam 2003, Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian. Salemba Medika. Jakarta
- Ratminto dan Winarsih, (2007), Manajemen Pelayanan. Edisi kedua. PT. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Robert, (1996), Pelayanan publik, PT GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA
- Riduwan, (2010), Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Alfabeta. Bandung
- Sinambela, (2006), Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi. Bumi Aksara: Jakarta
- Soedjadi, 1995, Analisis Manajemen Moderen. Gunung Agung. Jakarta
- Strauss dan Corbin, (1997), Dasar-dasar Penelitian Kualitatif. Pustaka Pelajar
- Sugiyono, (2005), Al Fabeta. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung
- Sumardjoko Warpani (1984), Analisis Kota dan Daerah, Perpustakaan Pusat. Bandung
- Supranto J. (2001), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Bineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, (2000), Prinsip-prinsip Total Quality Service. Andi: Yogyakarta.
- Taro Yamane, (2007), Problems to accompany statistics an introductory analisis. Perpustakaan Pusat. New York
- Widodo (2001:131), Etika birokrasi dalam pelayanan publik, CV CITRA, MALANG
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MEN.PAN) No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sigi dan Bupati Sigi, Tentang kedudukan dan fungsi kecamatan serta tugas pokok dalam bab III pasal 3 dan dalam bab III pasal 4.