

**PELAYANAN PUBLIK DALAM MENUNGGU GOOD GOVERNMENT  
DI KANTOR KECAMATAN SINDUE TOMBUSABORA  
KABUPATEN DONGGALA**

**Arif Miladi <sup>1</sup>**

<sup>1</sup> *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Aziz Lamajido  
(Email [Korespondensi.arifmiladi82@gmail.com](mailto:Korespondensi.arifmiladi82@gmail.com))*

**ABSTRAK**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. Guna memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data 1. Observasi. 2. Wawancara 3. Dokumentasi. Analisis data yang dilakukan menggunakan teknik analisis kualitatif.

Hasil penelitian yaitu dengan indikator 1. Ketepatan. Aparat pemerintah kecamatan tepat dalam memberikan pelayanan. 2. Kecepatan. Aparat pemerintah kecamatan belum cepat memberikan pelayanan, 3. Murah. Menunjukkan bahwa pelayanan dalam kategori murah 4. Ramah. Menunjukkan bahwa aparat pemerintah kecamatan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci, Pelayanan Publik, Kecamatan

**ABSTRACT**

*The research problem is formulated as follows: 1. Public service at the Sindue Tombusabora District Office, Donggala Regency. The purpose of this study was to determine the public service at the Sindue Tombusabora District Office, Donggala Regency. To obtain the data needed for this study, the researcher used the following data collection methods: 1. Observation, 2. Interviews, and 3. Documentation. Data analysis was conducted using qualitative analysis techniques.*

*The research results are based on the following indicators: 1. Accuracy: Sub-district government officials are accurate in providing services. 2. Speed: Sub-district government officials are not yet prompt in providing services. 3. Affordability: This indicates that services are affordable. 4. Friendly: This indicates that sub-district government officials are friendly in providing services to the public.*

*Keywords: Public Services, Subdistrict*

## PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat

seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi. Selain itu juga terdapat komponen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan atau aparat pemerintah. Selain itu pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Berbagai bentuk pelayanan kepada publik merupakan eksistensi dari manusia yang beriman dan mengutamakan bekerja dengan baik, sehingga melahirkan berbagai bentuk bentuk pelayanan yang bermanfaat bukan hanya bagi pemberi layanan juga penerima layanan dan secara umum memberikan manfaat bagi sesamanya, disebutkan dalam al-Qur'an (QS. al-Bayyinah, 98:7) sebagai manusia yang paling baik dan terpuji. Sesungguhnya manusia yang paling mulia adalah yang paling banyak memberikan manfaat bagi sesamanya dan makhluk lain secara menyeluruh.

الْبَرِّيَّةِ خَيْرٌ هُمْ أَوْلَئِكَ الصَّالِحَاتِ  
وَعَمِلُوا ءَامَنُوا يَنْ الذِّنَّ إِ

Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk." (QS. al-Bayyinah, 98:7)

Terdapat kaitan antara orang-orang yang beriman dengan bekerja secara baik, dalam hal ini aparat pemerintah kecamatan sebagai aparatur pemerintah di daerah yang mengabdikan diri kepada masyarakat dan sekaligus berfungsi dan melayani kepentingan umum (*public service*) dalam bidang tugasnya masing-masing,

mengemban tanggung jawab yang cukup besar dalam rangka memberikan pelayan secara optimal kepada publik, ini berarti aparat pemerintah kecamatan dituntut untuk bekerja dengan baik. Misalnya pelayanan pengurusan surat menyurat dan perizinan merupakan pelayanan publik yang sangat penting di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. Oleh karena itu, pemerintah kecamatan sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan kepuasan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala.

Realitasnya yang peneliti temui melalui observasi di lapangan menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala saat ini masih belum memadai, karena masih terdapatnya keluhan dari publik terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. Permasalahan pelayanan kepada publik yang terdapat di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala, yaitu:

1. Kurangnya kepastian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kecamatan, sehingga waktu penyelesaian pelayanan seringkali melewati batas waktu yang sesuai dengan prosedur. 2. Kurangnya kepastian biaya/tarif pelayanan yang harus dikeluarkan sehingga mengakibatkan dapat terjadinya pungutan liar (pungli) dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. 3. Kurang memadainya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan publik pengguna layanan. Indikasi tersebut memberikan gambaran betapa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kecamatan di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala tidak sesuai dengan harapan publik, karena pelayanan yang lambat dan jangka waktu atau periode diterima, yang diberikan cukup lama dan semua dipengaruhi oleh faktor biaya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan penelitian. Untuk itu

diperlukan kesesuaian dengan kondisi di lapangan agar metode penelitian yang digunakan akan tepat, di dalam memperoleh pemahaman berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomenafenomena yang terjadi di lapangan.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik pendekatan analisis Interpretasi. Teknik pendekatan analisis ini untuk memunculkan apa artinya atau maknanya dari permasalahan, kasus, keadaan atau situasi yang diteliti. Disini dibandingkan pendapat satu dengan yang lainnya, dikaitkan relevansi tujuan dan pertanyaan penelitian dan diolah data menjadi pengertian tertentu

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kedekatan dan kepercayaan hubungan aparat pemerintah kecamatan dengan publik (yang melayani dan yang dilayani) hanya dapat dibina melalui

kegiatan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan publik tersebut, Oleh karena itu layanan dan dukungan kepada publik dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi publik itu sendiri, selalu dekat dengan publik sehingga kesan yang menyenangkan senantiasa diingat oleh publik penerima layanan. Selain itu membangun kesan yang dapat memberi citra positif di mata publik karena jasa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kecamatan dengan tepat, cepat, murah dan ramah dirasakan langsung oleh publik penerima layanan itu sendiri. Untuk mengoptimalkan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kecamatan dapat dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan oleh aparat pemerintah kecamatan selaku pemberi pelayanan dan dapat dijadikan barometer pengukuran pelayanan dengan memperhatikan kemampuan aparat pemerintah kecamatan, kebutuhan publik dan kondisi lingkungannya, berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini mengukur pelayanan publik oleh aparat pemerintah kecamatan di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala melalui indikator sebagai berikut :

### **Tepat**

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada publik dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak publik yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Dalam hal institusi pemerintah kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala dalam memberikan pelayanan kepada publik, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dengan memberikan pelayanan yang tepat.

Tepat dapat dijadikan ukuran dari pelayanan aparat pemerintah kecamatan, menunjukkan kecermatan atas pekerjaanya dan menghasilkan suatu pencapaian yang melebihi harapan dari publik serta tujuan yang telah ditentukan, dapat dikatakan bahwa tepat merupakan pekerjaan aparat pemerintah kecamatan melalui suatu proses yang cermat atas pekerjaan yang dilaksanakan dalam kondisi dinamis yang berhubungan dengan aparat pemerintah

kecamatan, proses dan lingkungan kerja yang memenuhi atau melebihi harapan. Walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa tepat dalam memberikan pelayanan publik bagi aparat pemerintah kecamatan di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala dalam pekerjaannya juga merupakan kondisi yang selalu berubah.

Pelayanan publik dapat berjalan secara optimal, maka dalam menjalankan pekerjaannya aparat pemerintah kecamatan diharapkan selalu menampilkan performa professional, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada publik. Maka dari itu, segenap aparat pemerintah kecamatan diharapkan menjadi aparat pemerintah kecamatan yang handal dan mempunyai kemampuan pemikiran yang jernih, serta kesehatan dan kemampuan fisik untuk memberikan pelayanan, dengan adanya hal tersebut maka dapat menghasilkan ketepatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan berdampak atas pelayanan aparat pemerintah kecamatan tersebut, akan tetapi hal tersebut dapat dicapai bilamana memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya dalam suatu prosedur yang konsisten seperti aparat pemerintah kecamatan mempunyai kemampuan atas hal tersebut, selain itu

pada saat aparat pemerintah kecamatan menjalankan pekerjaannya, maka aparat pemerintah kecamatan diharapkan memiliki pengetahuan yang cukup sesuai bidangnya, sehingga menghadirkan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Ketepatan pelayanan oleh aparat pemerintah kecamatan dipengaruhi oleh beberapa hal seperti kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki dalam melaksanakan pelayanan kepada publik, sehingga berdampak bagi aparat pemerintah kecamatan mengerti akan tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan kepada publik, hal tersebut menjadi dasar dan sangatlah mempengaruhi pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kecamatan kepada publik.

Urgennya pengetahuan atas tugas dan fungsi (TUPOKSI) aparat pemerintah kecamatan sehingga berdampak pada akurasi aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada publik, Akurasi begitu mempengaruhi dari pelayanan aparat pemerintah kecamatan tersebut, akurasi dalam hal ini dilihat pada ketepatan aparat pemerintah kecamatan dalam melaksanakan pekerjaan serta menyelesaikan pekerjaan.

Akurasi dapat dijadikan ukuran dari ketepatan aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada publik, menunjukkan kecermatan atas pekerjaannya dan menghasilkan suatu pencapaian yang melebihi harapan atau tujuan yang telah ditentukan, dapat dikatakan bahwa akurasi merupakan ketepatan aparat pemerintah kecamatan melalui suatu proses yang cermat atas pekerjaan yang dilaksanakan dalam kondisi dinamis.

Akurasi yang berdampak atas ketepatan aparat pemerintah kecamatan dicapai bilamana memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya dalam suatu prosedur yang konsisten. Bilamana aparat pemerintah kecamatan telah memenuhi spesifikasi atau standar/kriteria yang telah ditetapkan. Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan publik. Bagaimana aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada publik yaitu tepat memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan kebutuhannya.

Pada dasarnya substansi pelayanan publik melalui ketepatan pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kecamatan untuk memberikan bantuan dan

kemudahan kepada publik dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Selain itu ketepatan juga dimaksudkan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini didukung oleh kemampuan aparat pemerintah kecamatan dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepada publik, dan sarana yang memadai.

### **Cepat**

Melayani publik dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua aparat pemerintah kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. Dengan demikian maka setiap aparat pemerintah kecamatan harus melayani publik dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani publik sehingga berdampak pada cepatnya pelayanan yang diberikan. Cepat dalam memberikan pelayanan berarti waktu yang digunakan dalam melayani publik minimal sama dengan batas waktu standar yang telah ditentukan dalam hal ini merupakan batas waktu yang sudah ditentukan waktunya.

Jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses

pelayanan haruslah di informasikan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas agar dapat mengukur pelayanan publik dengan memperhatikan ketepatan jadwal pelayanan atau waktu penyelesaian pelayanan serta sejauh mana kemampuan para aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan yang cepat pada waktu yang telah ditetapkan.

Cepat dalam memberikan pelayanan merupakan suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif) karena dalam hal ini pelayanan merupakan suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara aparat pemerintah kecamatan dengan publik dan menyediakan kepuasan kepada publik.

Pelayanan yang cepat menentukan kepuasan publik. Berapa lama publik harus menunggu hingga selesai mendapatkan pelayanan, Cepat dalam memberikan pelayanan menunjukkan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan yang ideal seharusnya tidak memiliki kegiatan atau pekerjaan lain seperti pekerjaan sambilan di luar pekerjaan kantor yang dapat mengganggu tugas-tugas penyelenggaraan

pelayanan kepada publik. Pelayanan aparat pemerintah kecamatan akan dapat maksimal apabila bila semua waktu dan konsentrasi aparat pemerintah kecamatan benar-benar tercurah untuk melayani publik penerima layanan.

Kondisi tersebut membuat pelayanan kepada publik menjadi terganggu. Masih seringnya aparat pemerintah kecamatan meninggalkan tugas-tugas pelayanan kepada publik, erat kaitannya dengan adanya tugas-tugas tambahan. Hal tersebut sangat sering menimpa aparat pemerintah kecamatan yang langsung berhadapan dengan publik.

Dalam hal ini pelayanan yang cepat oleh aparat pemerintah kecamatan idealnya adalah memberikan atau melakukan pelayanan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya sehingga cepat tersebut dapat diukur pada hitungan menit ataupun jam.

Terjadi perbedaan cepat tidaknya dalam memberikan pelayanan antara publik yang satu dengan lainnya. Ini memang bukan rahasia lagi, karena hal ini sudah biasa dan sering terjadi di lapangan. Banyak publik sudah menjadi korban dari adanya diskriminasi dalam pelayanan. Diskriminasi ini bisa menyangkut hubungan kekerabatan, pertemanan, keluarga, etnis, status sosial dan lain sebagainya. Selain itu kendala lain

yang dihadapi adalah kendala eksternal yaitu kendala yang disebabkan oleh publik itu sendiri seperti ketidaklengkapan dokumen, publik tidak kooperatif dan ketiadaan koordinasi antar instansi seperti dari kelurahan ke kecamatan. Masalah ketidaklengkapan persyaratan/dokumen yang harus dilengkapi oleh publik seringkali membuat aparat pemerintah kecamatan menolak memberikan pelayanan.

Publik disarankan untuk melengkapinya terlebih dahulu. Di sini yang menjadi persoalan adalah ketika lokasi tempat tinggalnya jauh dan instansi tersebut dan masalah kesibukannya membuat penyelesaian urusan menjadi lebih lama. Hal tersebut diakui oleh aparat pemerintah kecamatan sebagai penyebab utama kelambatan, tetapi jarang sekali aparat pemerintah yang mempunyai inisiatif untuk tetap memproses berkas-berkas urusan tersebut dan kekurangan persyaratan dilengkapi kemudian.

### **Murah**

Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat murah tidaknya pelayanan yang diberikan. Secara

prinsip seharusnya pelayanan harus dapat dinikmati oleh publik secara keseluruhan, sehingga dapat dikategorikan pelayanan yang baik itu berdimensi pada biaya yang dapat dijangkau oleh publik.

Biaya diartikan pada besaran uang yang harus dikeluarkan oleh publik guna mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala, oleh karena itu mengetahui biaya yang dikeluarkan oleh publik dapat di ukur pada terjangkaunya biaya dalam mendapatkan pelayanan.

Biaya yang dimaksudkan disini adalah pengenaan biaya pelayanan kepada publik oleh aparat pemerintah kecamatan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran kondisi publik untuk membayar secara umum.

Praktik pelayanan dengan memberikan uang ekstra kepada aparat pemerintah kecamatan tersebut telah menjadi suatu kebiasaan umum. Aparat pemerintah kecamatan terbiasa dalam budaya pelayanan yang mengharapkan adanya pemberian uang dari publik. Apabila dalam memberikan pelayanan publik tidak memberikan imbalan dalam bentuk uang ekstra tersebut, biasanya aparat pemerintah

kecamatan dalam bekerja terkesan ogah-ogahan atau seenaknya sendiri. Sebaliknya, semakin besar imbalan yang diberikan publik akan semakin memacu motivasi kerja aparat pemerintah kecamatan dalam melayani publik.

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan oleh aparat pemerintah kecamatan kepada publik, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau publik yang kurang mampu.

Publik yang berkepentingan atau memerlukan layanan, pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah dan dianggap saling menguntungkan.

Idealnya segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan yang

nominal dan tata cara pembayarannya ditetapkan pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundangundangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan seharusnya memiliki kejelasan biaya yang dikenakan dalam suatu pelayanan serta bersifat ekonomis. Selain itu, setiap pungutan yang ditarik dari publik harus disertai tanda bukti dengan jumlah yang dibayarkan

### **Ramah**

Ramah bagi pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kecamatan menunjukkan penghargaan dan menghormati kepada publik yang dilayani, bahkan pada saat menyampaikan keluhan. Aparat pemerintah kecamatan idealnya selalu ramah dalam menerima keluhan tanpa emosi yang tinggi dan pada akhirnya berdampak pada ketiakramahan dalam pelayanan, jika aparat pemerintah kecamatan ramah berarti publik akan merasa senang dan menyukai pelayanan dari aparat pemerintah kecamatan. Selain itu, ramah dapat dilihat dari bentuk pelayanan dengan sikap yang ditampilkan

oleh aparat pemerintah kecamatan dalam pelayanan kepada publik. Ramah disini diartikan sebagai hubungan antara aparat pemerintah kecamatan dan publik dilakukan dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi.

Perilaku aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan haruslah menunjukan pada keramahan, berbagai pelayanan akan berjalan dengan optimal jika aparat pemerintah kecamatan dapat mengimplementasikan keramahan tersebut.

Publik menginginkan aparat pemerintah kecamatan yang melayaninya memiliki sikap baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah difahami, serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai masyarakat dan pendapatnya. Mereka mengharapkan aparat pemerintah kecamatan memiliki pengetahuan yang memadai tentang kondisinya sehingga mampu mengatasi setiap keluhan yang dialami oleh publik.

Dalam memberikan pelayanan aparat pemerintah kecamatan yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan publik harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh

dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit. Sebagai inti dari pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah kecamatan adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap publik yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap aparat pemerintah kecamatan, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang aparat pemerintah kecamatan. Mengapa demikian ? Karena setiap aparat pemerintah kecamatan akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari. Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik.

## KESIMPULAN

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala dengan indikator 1. Ketepatan. Aparat pemerintah kecamatan tepat dalam memberikan pelayanan. 2. Kecepatan. Aparat pemerintah kecamatan belum cepat memberikan pelayanan, 3. Murah. Menunjukan bahwa pelayanan dalam kategori murah 4. Ramah. Menunjukan bahwa aparat pemerintah

kecamatan ramah dalam memberikan pelayanan kepada publik

#### DAFTAR PUSTAKA

- Barata Adya Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Fisipol, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Gomes Cardoso Faustino, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Keban, Yeremis T, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kurniawan Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Pembaharuan, Bantul Yogyakarta.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Akademi Manajemen Perusahaan*. YPKN, Yogyakarta.
- Miles, Matthew. B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*, (terjemahan) Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS), Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Musanef, 1998, *Manajemen Kepegawaian*, Aksara. Bandung.
- Muchlas, Makmuri, 2005, *Perilaku Organisasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha 2001, *Birokrasi Pemerintahan*, Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Prawirosentono, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE, Yogyakarta.
- Ratiminto dan Winarsih 2005, *Manajemen Pelayanan*, Mismar, Jakarta.
- Robbins, S.P, 1996. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Prenhallindo, Jakarta.
- Ryaas Rasyid, 1997, *Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*, Yasrif Watampone, Jakarta.
- Sianipar, J.P.G. 2000 *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Tjandara. Riawan W. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Pembaharuan, Yogyakarta.