

**STUDI TENTANG KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ULU**

Diah Ayu Dewanti

eJournal Ilmu Pemerintahan

STUDI TENTANG KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ULU

Diah Ayu Dewanti¹

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Gambaran secara umum Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan baik, akan tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi dalam hal kedisiplinan pegawai terhadap jam kerja dengan membuat peraturan yang mengikat atau pemberian sanksi kepada pegawai yang melanggar peraturan dan pelayanan yang ramah kepada masyarakat. Serta kemampuan inovasi, kreatifitas dan tanggung jawab aparatur dalam pelayanan publik dinilai masih kurang optimal oleh mayoritas masyarakat, hal ini dimungkinkan karena sistem kerja hierarkis birokratis yang cenderung kaku mengakibatkan aparatur pemerintah di Kecamatan terkesan menjadi agak lamban dalam menyelesaikan masalah.

Kata Kunci: *Kinerja, Pelayanan Publik*

Pendahuluan

Hakekat penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya yang ada digunakan sebaik-baiknya untuk kepentingan masyarakat. Dalam kerangka ini untuk menentukan pelayanan, maka pemerintah perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayani. Kecamatan sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan perijinan dan penerbitan, Kartu Keluarga, Akte Kematian, KTP, Surat Tanah / Ahli Waris, 1MB dan sebagainya dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat daripada berorientasi kepada atasan seperti yang terjadi selama ini dalam lingkungan birokrasi publik.

¹ Mahasiswaprogram S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Email: diahayudewanti@gmail.com

Kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai masih jauh dari kata profesional. Seringkali apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibiarkan begitu saja tanpa dipedulikan. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan, tak jarang pula pelanggan harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap karena tidak ada papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan tentang proses, prosedur dan biaya pelayanan.

Rumusan Permasalahan ini adalah bagaimana Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu? Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu?

Tujuan Penelitian adalah untuk mendeskripsikan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu.

Maka Penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut: secara teoritis untuk proses pembelajaran peneliti dalam berpikir secara sistematis dan ilmiah serta kritis terhadap suatu masalah.

Secara praktis diharapkan dapat memberikan input kepada pimpinan atau pejabat instansi yang terkait terutama dalam mengoptimalkan pelayanan publik.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari performance yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” (Yeremias T. Keban, 2004:191).

Secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Sehingga pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan Suyadi Prawirosentono (1999:2) mendefinisikan kinerja sebagai performance, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk melayani kepentingan masyarakat dibutuhkan atau diperlukan konsentrasi yang maksimal dari petugas. Maka diharapkan pelaksanaan pekerjaan yang sepenuh hati dan penuh rasa tanggung jawab agar masyarakat yang dilayani merasa terpuaskan kebutuhannya. Apabila kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan sangat tinggi maka hal tersebut dapat menjadi indikator kualitas organisasi pemerintahan

yang objektif dan efisien. Joko Widodo (2007:89) memberikan penekanan kepada pentingnya kualitas pelayanan pegawai oleh organisasi publik yang lebih profesional efektif, efisien, sederhana, transparan terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif.

Yuwono dkk. dalam Hessel Nogi (2005:180) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dan kepemimpinan yang efektif.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja dalam suatu organisasi. Namun secara garis besarnya, faktor yang sangat dominan mempengaruhi kinerja organisasi adalah faktor internal (faktor yang datang dari dalam organisasi) dan faktor eksternal (faktor yang datang dari luar organisasi). Setiap organisasi akan mempunyai tingkat kinerja yang berbeda-beda karena pada hakekatnya setiap organisasi memiliki ciri atau karakteristik masing-masing sehingga permasalahan yang dihadapi juga cenderung berbeda tergantung pada faktor internal dan eksternal organisasi.

Pelayanan Publik

Selanjutnya menurut A.S Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2001:27) memberikan batasan Pelayanan yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain. A.S Moenir juga menyatakan bahwa pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Menurut Inu Kencana Syafii (2003:116) pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Biaya relatif lebih rendah
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
3. Mutu yang diberikan relatif bagus

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, menurut A.S. Moenir (1992:120), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material

melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari beberapa pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/ kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dimana dalam pelaksanaannya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik yang terbagi dalam beberapa bentuk dasar yaitu Pelayanan yang sama bagi semua, Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan.

Moenir (1995:184) pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada:

1. Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutarbalikan urutan, pengurangan hak).
2. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasila.
3. Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan.
4. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.
5. Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
6. Produk yang dihasilkan kurang/tidak memenuhi standar, atau yang telah disepakati bersama.
7. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/mengabaikan hak mereka.
8. Tidak adanya tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006:26), ada tiga macam bentuk pelayanan umum yaitu:

1. Layanan dengan lisan
Biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:
 - a. Masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan tentang apa-apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

- c. Bertingkah laku yang sopan.
 - d. Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
 - e. Tidak melayani orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.
2. Layanan melalui tulisan
- Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dan juga layanan jarakjauh sangat baik karena faktor biaya dan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses menyelesaikannya. Layanan tulisan terdiri atas 2 golongan:
- a. Layanan berupa petunjuk , informasi dan sejenisnya yang ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan.
 - b. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberitahuan dan sebagainya.
3. Layanan melalui perbuatan
- Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, 70% - 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai

pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Kotler dalam Supranto (2001) membagi macam-macam jasa/ pelayanan sebagai berikut:

1. Barang berwujud murni.
Disini hanya terdiri dari barang berwujud seperti sabun, pasta gigi, tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut.
2. Barang berwujud yang disertai jasa.
Disini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan.
3. Campuran
Disini terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya: restoran yang harus didukung oleh makanan dan pelayanannya.
4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan.
Disini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan atau barang pelengkap. Contoh: penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka sampai di tempat tujuan tanpa sesuatu hal yang berwujud yang memperlihatkan pengeluaran mereka. Namun, perjalanan tersebut meliputi barang-barang berwujud, seperti makanan dan minuman, potongan tiket dan majalah penerbangan. Jasa tersebut membutuhkan barang padat modal (pesawat udara) agar terealisasi, tapi komponen utamanya adalah jasa.
5. Jasa Murni
Disini hanya terdiri dari jasa. Contohnya adalah jasa menjaga bayi, psikoterapi.

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Hal ini dimaksudkan agar penelitian ini dapat menjelaskan dan menggambarkan secara

mendalam tentang “Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu”.

Milles dan Haburmen (1992:15-20) menyatakan bahwa analisis interaktif terdiri dari beberapa komponen, yaitu :

- 1) Pengumpulan data
- 2) Reduksi data
- 3) Penyajian data
- 4) Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Fokus Penelitian

Sesuai dengan definisi konseptual pada bab pendahuluan, maka fokus penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dapat dirinci sebagai berikut:

- 1) Responsivitas. Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat.
- 2) Responsibilitas. Kepatuhan terhadap aturan dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan.
- 3) Akuntabilitas. Tingkat konsistensi kebijakan dan kegiatan organisasi dengan aspirasi masyarakat, khususnya dalam pengelolaan pelayanan publik.

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Samarinda Ulu merupakan salah satu dari enam Kecamatan yang berada di Kota Samarinda. Kecamatan Samarinda Ulu memiliki luas wilayah kurang lebih 61,76 Km². Dengan batas-batas wilayah yaitu; sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara, sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sungai Kunjang, sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Samarinda Kota, dan sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Samarinda Utara.

Secara Administratif Kecamatan Samarinda Ulu membawahi 8 (delapan) Kelurahan yaitu; Kelurahan Air Putih, Kelurahan Air Hitam, Kelurahan Jawa, Kelurahan Sidodadi, Kelurahan Dadi Mulya, Kelurahan Teluk Lerong Ilir, Kelurahan Gunung Kelua dan Kelurahan Bukit Pinang. Adapun kantor Kecamatan Samarinda Ulu terletak di Kelurahan Air Putih.

Jumlah penduduk di Kecamatan Samarinda Ulu mencapai 107.550 jiwa, yang terdiri dari 55.534 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan sisnya 52.016 jiwa berjenis kelamin perempuan. Sedangkan tingkat kepadatan Penduduk di Kecamatan Samarinda Ulu mencapai + 1.741 Jiwa / Km², dimana daerah dengan tingkat kepadatan tertinggi terletak di Kelurahan Teluk Lerong Ilir sementara searah dengan kepadatan terendah berada di Kelurahan Bukit Pinang. Secara lengkap jumlah penduduk di Kecamatan Samarinda Ulu.

Visi dan Misi Kecamatan Samarinda Ulu

Dalam rangka memperjelas upaya-upaya pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu dalam mewujudkan visi melalui pelaksanaan misi pembangunan, berikut ini penjelasan misi pembangunan daerah Kecamatan Samarinda Ulu tahun 2010-2015:

1. Profesionalisme aparatur pemerintah, pemerintahan yang bebas dari praktek-praktek KKN, serta kesadaran memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat merupakan kata kunci peningkatan kapasitas pemerintahan Kecamatan Samarinda Ulu. Peningkatan pelayanan kedepan diarahkan pada pelayanan berbasis pada teknologi dan keterbukaan, sehingga kecepatan dan kenyamanan dapat dinikmati oleh masyarakat dan pelaku bisnis guna menunjang penguatan daya saing dan kesejahteraan masyarakat.
2. Banjir yang selama ini menjadi isu besar akan menjadi salah satu fokus pembangunan. Dengan menggunakan manajemen yang baik dan membenahi semua sistem penyebab banjir. Masalah banjir bukan saja dipandang sebagai masalah teknis, namun juga masalah kultural dari kebiasaan buruk masyarakat maupun profesionalisme penanganannya.
3. Penanggulangan masalah kebakaran bertumpu pada penguatan infrastruktur pemadam kebakaran pemerintah daerah. Selain itu peningkatan standar kepemilikan perangkat pemadam kebakaran pada bangunan-bangunan umum merupakan salah satu penunjang Kecamatan Samarinda Ulu untuk mewujudkan Kota Samarinda sebagai Kota Metropolitan. Harapannya, penguatan infrastruktur dan standar pemadam kebakaran dapat membangun rasa aman masyarakat dari bahaya kebakaran.
4. Pengembangan pendidikan diarahkan pada pemerataan kesempatan mendapatkan pendidikan dasar serta pengembangan kearah persaingan internasional. Selain pendidikan pengembangan sumber daya manusia yang profesional juga merupakan langkah yang penting. Profesionalisme mampu mengantarkan pelayanan menjadi lebih optimal. Semua kunci peningkatan kapasitas sumber daya manusia tersebut diatas dijunjung tinggi dengan dasar religiusitas kepada Tuhan Yang Maha Esa.
5. Kesehatan merupakan faktor kunci jika ingin meningkatkan kualitas hidup sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang sehat dapat meningkatkan kinerja daya saing daerah. Kehidupan yang sehat akan mendorong masyarakat untuk lebih produktif dalam bekerja dan merasa nyaman tinggal dan bekerja di wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Kehidupan yang sehat juga akan mempengaruhi perilaku menjaga lingkungan yang sehat.
6. Pola kehidupan masyarakat harus dapat berjalan seimbang, selain pemenuhan dalam bidang ekonomi, penting untuk menjaga kondisi jasmani dan rohani masyarakat serta hubungan sosial antar masyarakat. Peningkatan pola kehidupan yang seimbang didasarkan pada pendekatan keagamaan untuk memenuhi kebutuhan jasmani serta menjaga generasi pemuda dalam kegiatan-kegiatan yang lebih bermanfaat. Selain itu kegiatan sosial budaya guna menjaga keseimbangan

dan kerukunan antar masyarakat. Dengan demikian pola kehidupan masyarakat akan lebih dinamis dan dapat mendorong produktifitas masyarakat dalam segala bidang.

7. Dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat, pembangunan perlu diarahkan pada pertumbuhan ekonomi dan income perkapitayang secara konsisten meningkat. Artinya pembangunan selalu mengalami perbaikan setiap tahunnya. Pertumbuhan ekonomi dapat didukung dengan adanya peningkatan PDRB daerah, iklim investasi yang sehat serta berjalannya sektor industri, perdagangan dan jasa dengan baik. Dengan kondisi demikian harus diiringi dengan kenaikan pendapatan perkapita yang merata pada setiap elemen masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan beberapa uraian terdahulu, maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain ialah sebagai berikut:

Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu meliputi:

1. Responsivitas yang baik, yang diwujudkan dari adanya tingkat kepekaan pegawai Kantor Kecamatan Samarinda Ulu terhadap keluhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, serta keselarasan program dan kegiatan dilaksanakan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, serta adanya kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuan organisasi dengan baik.
2. Responsibilitas cukup baik, yang diwujudkan dari adanya perumusan misi dan tujuan organisasi yang disesuaikan dengan dinamika perubahan dan tingkat produktivitas pelayanan yang baik dengan mengupayakan peningkatan kinerja, dengan adanya evaluasi terhadap kurang patuhnya pegawai kecamatan terhadap ketentuan jam kerja yang selama ini diberikan kelonggaran dan kebijaksanaan.
3. Akuntabilitas yang baik, yang diwujudkan dengan pertanggungjawaban akan konsistensi antara kebijakan dan kegiatan pelayanan yang dilakukan dengan aspirasi masyarakat dan adanya tingkat upaya perbaikan pelayanan yang tinggi dari pihak kantor kecamatan Samarinda Ulu.
4. Faktor pendukung Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Publik Kecamatan Samarinda Ulu adalah sebagai organisasi pelayanan publik dilihat dari struktur organisasinya yang meliputi tingkat pendelegasian wewenang dan organisasi, tingkat pemanfaatan aparatur sesuai dengan spesialisasi, dan tingkat pengendalian tenaga pegawai dalam pelaksanaan tugas untuk nantinya dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah ketersediaan tenaga pegawai dari segi kuantitas dan kualitas pendidikan masih minim di dalam keprimaan di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Saran

Sesuai dengan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kantor Kecamatan Samarinda Ulu perlu menerapkan kedisiplinan kerja yang lebih tinggi, terutama tentang kepatuhan terhadap jam kerja, yang selama ini dalam implementasinya banyak diberi kebijaksanaan berupa kelonggaran dari pihak pimpinan demi peningkatan kinerja pelayanan yang lebih baik. Dimana harus adanya peraturan yang mengikat atau sanksi terhadap pegawai yang melanggar peraturan dan pemberi tauladan pimpinan terhadap para pegawai puskesmas agar terciptanya kedisiplinan pegawai.
2. Kantor Kecamatan Samarinda Ulu hendaknya memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai keadministrasian sehingga tidak menghambat pelayanan publik kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Anonim, 2003, Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 1998. Statistical Process Control, Penerapan Teknik-Teknik Stastikal Dalam Manajemen Bisnis Total, Cetakan Pertama, Gramedia, Pustaka Utama, Jakarta.
- Lovelock, 1992, Managing Service, Edisi Kedua. Prantice Hall International, Inc, New York.
- Mangkunegara, Anwar Pabu, 2003, Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Refika Aditama, Bandung.
- Milles B, Mathew dan A.Michaell Huberman. 2005. Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber Tentang metode-metode baru. Diterjemahkan oleh TR. Rohidi, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir, A.S.,2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia . Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J., 2005, Metodologi Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Osborne, David dan Ted Gaebler, 2005, *Mewirauahakan Birokrasi, Reinventing Government*, Cetakan delapan, PPM, Jakarta.
- Supranto, Johannes, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta.
- Steers, Richard M, 1998, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta. Thoha, Miftah, 2007, *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia* , Kencana Predana Media Group, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1998, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* , Andy Offset, Yogyakarta.
- Zauhar, Soesilo. 1999. *Reformasi Administrasi Negara . Konsep Dimensi Dan Strategi*, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik : Kebijakan dan Persiapannya, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Safari, Tri Yulia, 2007, *Tinjauan Tentang Penempatan Kerja Pegawai Pada Bagian Kesejahteraan Masyarakat di Kantor Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara*, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda.
- 2009, *Pengertian Kecamatan*, *Website Info Seputar Kecamatan*, Online.
- 2009, *Hakikat 5 Nilai Dasar Pelayanan Publik Di Kecamatan*, *Website Info Seputar Kecamatan*, Online.
- 2010, *Visi dan Misi Kecamatan*, *Website Info Seputar Kecamatan*, Online.