

# ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN DI KANTOR CAMAT LOA JANAN ILIR KOTA SAMARINDA

Ramdan Indra Lesmana<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pasca pemekaran di kantor camat Loa Janan Ilir kota Samarinda.*

*Jenis penelitian ini adalah deskriptif yang ditunjang dengan data kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, kuisioner, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik aksidental sampling. Analisis data yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat yang bersumber dari KepmenPAN No. 25 Tahun 2004.*

*Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pasca pemekaran di kantor camat Loa Janan Ilir memiliki mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja baik. Penilaian tersebut berdasarkan perhitungan dari 14 indikator yang telah dikonversikan untuk memudahkan interpretasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Sedangkan penilaian per unsur pelayanan dari 14 unsur pelayanan dihasilkan beberapa unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian kurang baik.*

**Kata Kunci :** *kepuasan masyarakat, pelayanan publik, pemekaran, kecamatan*

## PENDAHULUAN

Dalam era otonomi daerah seperti sekarang ini, pengaruh eksternal terhadap organisasi pemerintah sangat kuat dan telah memaksa organisasi pemerintah daerah untuk berubah. Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, dalam perubahan otonomi daerah. Terbatasnya sumberdaya, dana dan kompetisi dari sektor swasta dalam memberikan pelayanan publik, dan ini merupakan variabel-variabel eksternal yang mempengaruhi perubahan organisasi pemerintah daerah. Dengan kata lain, organisasi publik termasuk organisasi pemerintah daerah dan berada dalam lingkungan yang dinamis dan kompleks. (Junaidi/2004)

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ramdan.indra.lesmana@gmail.com

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, kesuksesan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik merupakan kunci utamanya, sebab pemerintah daerah merupakan aparatur pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat di daerah. Karena hal itu kualitas pelayanan publik menjadi program primadona bagi pemerintah daerah. Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mampu baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai. Selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat dan menumbuhkan semangat demokrasi di dalam pelaksanaan pembangunan di daerah. Kebijakan daerah tidak lagi bersifat “*given*” dan “*uniform*” (selalu menerima dan seragam) dari pemerintah pusat tetapi justru Pemerintah Daerah yang mengambil inisiatif dalam merumuskan kebijakan daerah yang sesuai dengan aspirasi, potensi, dan sosial ekonomi masyarakat setempat. (Junaidi/2004)

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas pemerintah kecamatan untuk menyelenggarakannya. Namun sampai saat ini kualitasnya masih dikeluhkan masyarakat. Pembangunan pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut berbagai strategi dan kebijakan dilaksanakan. Dalam konteks kebijakan hubungan antara pemerintah pusat dan daerah, kebijakan pembangunan dapat dilihat dari sisi pelimpahan kewenangan atau urusan untuk melaksanakan pembangunan tersebut. (Syahrani/2009)

Sejalan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi Pemerintahan di perkotaan, perlu dibentuk Kecamatan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Untuk itu maka pembentukan Kecamatan harus mempertimbangkan berbagai syarat seperti: syarat administratif, syarat teknis dan syarat kewilayahan. Sebagaimana diketahui dan dipahami bahwa kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dibantu oleh Perangkat kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/ Walikota. Selain itu, Camat juga mempunyai tugas antara lain: 1) Mengoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat; 2) Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; 3) Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan; 4) Mengoordinasikan pemeliharaan prasaranan dan fasilitas pelayanan umum; 5) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan

pemerintahan pada tingkat kecamatan; 6) Membina penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan; 7) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan. (PP 19/2008)

Sudah barang tentu, implikasi dari terjadinya pemekaran daerah tersebut, dirasakan dalam semua dimensi kehidupan penyelenggaraan pembangunan, karena potensi yang dimiliki oleh kedua daerah hasil pemekaran tidak homogen. Daerah yang memiliki potensi lebih besar dari biasanya mampu meningkatkan taraf kehidupan masyarakatnya, sedangkan daerah yang memiliki potensi lebih kecil, tidak jarang malah mengalami kemunduran, kecuali jika daerah tersebut mampu mencari solusi dengan optimalisasi potensi yang ada dan menggali potensi yang masih terpendam.

Pada awalnya kota Samarinda hanya memiliki 6 kecamatan untuk menjalankan proses pelayanan publik. Akan tetapi seiring berjalannya waktu dan jumlah masyarakat yang terus bertambah sehingga 6 kecamatan belum bisa memberikan pelayanan secara maksimal. Dan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat maka dimekarkanlah sebagian kecamatan di kota Samarinda. Sebagaimana amanat isi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010, maka dengan memperhatikan luas wilayah, penambahan penduduk serta peningkatan volume penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat berdaya guna dan berhasil guna sesuai perkembangan masyarakat yang semakin kritis sehingga memerlukan pelayanan yang cepat, mudah dan terjangkau oleh masyarakat, maka Kecamatan Samarinda seberang dimekarkan.

Pembentukan kecamatan Loa Janan Ilir sebagai hasil dari pemekaran Kecamatan Samarinda Seberang yang menjadi dua kecamatan, yaitu kecamatan Samarinda Seberang dan kecamatan Loa Janan Ilir. Pemekaran dimaksudkan agar program Pemerintah Kota Samarinda dapat dirasakan manfaatnya secara langsung dan menyeluruh pada semua lapisan masyarakat dan setiap warga dapat memperoleh pelayanan yang maksimal. Pertimbangan pemekaran juga didasarkan pada aspek, antara lain : 1) aspek kewilayahan, dimana secara geografis Kecamatan Samarinda Seberang mempunyai luas 26,13 km<sup>2</sup> dan jangkauan pelayanan menjadi lambat; 2) Aspek kependudukan, mengingat pertumbuhan jumlah penduduk yang sangat pesat, yaitu 61.644 jiwa; 3) aspek peningkatan pelayanan umum, mengingat fasilitas dan infrastruktur yang belum memadai sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal, yaitu banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan pengerjaan yang lambat, hal ini disebabkan aparaturnya yang belum sepenuhnya mengerjakan dengan rasa tanggung jawab. Dengan demikian pemekaran kecamatan menjadi dua dengan Kecamatan Loa Janan Ilir sebagai hasil pemekaran

yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada seluruh masyarakat agar semakin berkualitas.

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik seperti yang di harapkan masyarakat dan tentunya diinginkan pula oleh pihak kecamatan. Maka sudah barang tentu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus yang terbaik, agar masyarakat dapat menikmati pelayanan dan menerima kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur dari kualitas pelayanan publik, dapat dikatakan apabila kepuasan masyarakat terpenuhi maka pelayanan publik yang diberikan berkualitas.

Kepuasan sebagai tolak ukur terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang tertuang dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat. Untuk memenuhi kepuasan tersebut maka pihak kecamatan seharusnya mengetahui indeks kepuasan masyarakat yang dilayani. Selama jalannya pemerintahan di kecamatan Loa Janan Ilir yang sudah berjalan 1 tahun setelah pemekaran, pihak kecamatan belum mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Oleh sebab itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pasca pemekaran yang diberikan Kantor Camat Loa Janan Ilir. Dari hal tersebut maka dipilihlah judul “ **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Kantor Camat Loa Janan Ilir Kota Samarinda**”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kualitas Pelayanan***

Goesth dan Davis (*dalam* fandy Tjiptono 1996:51), menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Gaspersz (*dalam* Lijan Poltak Sinambela 2006:7) tersebut ada beberapa kesamaan, yaitu dalam hal-hal sebagai berikut ini :

- 1) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan masyarakat dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- 2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.
- 3) Kualitas maliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan masyarakatnya.
- 4) Kualitas merupakan kondisi yang setiap saat mengalami perubahan.

Menurut Wycko (*dalam* Fandy Tjiptono 1996:59), “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat”.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama Gronroos (*dalam* Fandy Tjiptono 1996:60) yaitu :

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima masyarakat. Menurut Parasuraman, dkk (*dalam* Fandy Tjiptono 1996:60), *technical quality* dapat diperinci lagi menjadi :
  - a) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
  - b) *Experiens quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
  - c) *Credence quality*, kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- 2) *Functional Quality*, komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- 3) *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Jadi, dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Dengan kata lain kualitas akan baik apabila masyarakat merasakan pelayanan yang memuaskan dari birokrat dan kualitas dikatakan tidak baik apabila masyarakat tidak mendapat pelayanan yang memuaskan.

### ***Kualitas Pelayanan Jasa***

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (*dalam* Umar 2003:38) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, kelima dimensi tersebut, yaitu :

- 1) *Tangibles*; kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability*; kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsives*; kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

- 4) *Assurance*; kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Emphaty*; sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Pada dasarnya teori dari zeithaml, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Konsep pelayanan publik intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Moenir (*dalam* Agung Kurniawan 2005:7), “Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landaan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.

Sedangkan menurut Elhaitamung (*dalam* Sianipar 2000:08), memberikan definisi sebagai berikut “Pelayanan publik yang menggunakan standar tertentu dan dinyatakan sebagai pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu sikap atau cara dalam melayani masyarakat/publik secara memuaskan”.

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah sebagai berikut “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik baik berupa jasa, barang dan atau pelayanan administratif sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik tersebut pemberi layanan minimal harus memenuhi beberapa karakteristik pelayanan seperti : Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

### ***Fungsi Kecamatan***

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan daerah menjelaskan mengenai pengertian Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Sehingga secara tidak langsung, berkewajiban untuk ikut menjalankan sebagian tugas/kewenangan kabupaten/kota.

Hal ini di akomodasikan pula dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman organisasi Perangkat Daerah pasal 12 ayat 1 menyatakan bahwa, “Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dipimpin oleh Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota.

Dengan ditetapkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai revisi dari Undang-undang nomor 22 tahun 1999, dalam pasal 126 ayat 3 (Anonim,2004:106), yang isinya lebih mempertegas tugas camat dalam menyelenggarakan pemerintahan umum, antara lain :

1. Mengkoordinasikan kegiatan penyelenggaraan masyarakat
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Sejalan dengan itu fungsi kecamatan sebagai pelaksana tugas pemerintahan umum. Tersirat dalam Kepmendagri Nomor 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan yang mengatur adanya dua seksi limitative (dinyatakan wajib dalam peraturan perundangan) yaitu seksi pemerintahan dan seksi ketentraman dan ketertiban. Dua seksi ini termasuk dalam kategori kewenangan “pemerintahan umum”

Dari beberapa peraturan perundang-undangan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kecamatan berfungsi sebagai penyelenggara pemerintahan umum dan sebagai pelaksana pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

### ***Pemekaran Kecamatan Loa Janan Ilir***

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Kecamatan Loa Janan Ilir dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pemekaran adalah “Pembentukan Kecamatan baru merupakan pemberian status atau pemecahan wilayah kecamatan lebih dari satu dengan membentuk kecamatan baru”.

Selanjutnya dalam Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 tentang Kecamatan dijelaskan bahwa kecamatan hasil pemekaran harus memenuhi syarat-syarat, yaitu :

1. Jumlah Penduduk;
2. Luas Wilayah ;
3. Rentang kendali pelayanan pemerintahan;
4. Aktivitas perekonomian;

Disamping persyaratan diatas untuk membentuk kecamatan perlu diperhatikan nama kecamatan, batas kecamatan, nama ibukota kecamatan, nama kelurahan. Kemudian kecamatan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan tersebut dapat dihapus atau digabung (Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 tentang Kecamatan). Dapat disimpulkan bahwa dengan memperhatikan luas wilayah, penambahan penduduk serta peningkatan volume penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai perkembangan masyarakat yang semakin kritis sehingga memerlukan pelayanan yang cepat, mudah dan terjangkau oleh masyarakat, maka kecamatan samarinda seberang dimekarkan.

### ***Unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat***

Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam KepmenPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintahan adalah sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan dan kewenangan dan tanggung jawab).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.



- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### ***Definisi Konseptual***

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Pada Kantor Camat Loa Janan Ilir Kota Samarinda adalah pengukuran dalam pemberian pelayanan administratif kepada masyarakat setelah terjadinya pemekaran kecamatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu pengukuran kepuasan masyarakat dengan berlandaskan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan terpenuhinya kriteria-kriteria pemberian pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

### ***Metode Penelitian***

#### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif didukung dengan data kuantitatif. Penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena serta gejala yang diteliti (Prasetyo, 2005:42).

#### ***Fokus Penelitian***

Dalam penelitian mengenai ” Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Pada Kantor Camat Loa Janan Ilir Kota Samarinda”. Fokus penelitian mengacu pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan KepmenPan Nomor 25 Tahun 2004, adapun indikator untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat yang tertuang dalam KepmenPan nomor 25 Tahun 2004 meliputi :

1. Prosedur Pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan.
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan.
7. Kecepatan Pelayanan.
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan.
11. Kepastian Biaya Pelayanan.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan.
13. Kenyamanan Lingkungan.
14. Keamanan Pelayanan.

#### ***Analisis Data***

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang bersumber dari KepmenPAN no. 25 Tahun 2004.

#### ***Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Kantor Camat Loa Janan Ilir***

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan Kecamatan apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-

masing indikator yang telah ditentukan. Setiap indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Setelah semua indikator diukur baru kemudian total skor keseluruhan dari 14 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Loa Janan Iilir. Berikut akan disajikan hasil temuan dalam penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor camat Loa Janan Iilir kota Samarinda.

### ***Prosedur Pelayanan***

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan kemudahan prosedur di kantor camat Loa Janan Iilir sudah memuaskan masyarakat dengan kriteria pelayanan adalah baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden sebanyak 23 serta 83 responden menjawab sangat mudah dan mudah. Sedangkan hanya 20 dan 24 responden yang menyatakan kurang mudah serta tidak mudah.

### ***Persyaratan Pelayanan***

Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.

Hasil dari jawaban mengenai persyaratan pelayanan, 22% responden menjawab sangat sesuai, kemudian 48% menjawab sesuai. Apabila melihat jawaban responden maka persyaratan yang ada sudah sesuai dengan pelayanan yang akan diterima, sehingga masyarakat sudah puas dalam hal persyaratan pelayanan.

### ***Kejelasan Petugas***

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan yang bertanggung jawab).

19% responden menjawab sangat jelas, 38% menjawab jelas, dilihat dari jawaban responden kejelasan petugas yang melayani di kantor camat Loa Janan Iilir sudah memuaskan masyarakat, walaupun masih ada responden yang menjawab kurang jelas dan tidak jelas yaitu sebanyak 42 dan 23 responden.

### ***Kedisiplinan Petugas***

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Kedisiplinan pegawai di kantor camat Loa Janan Iir belum sepenuhnya memuaskan masyarakat dan mendapat kriteria indeks kepuasan kurang baik, hal ini dibuktikan dengan 36% dan 29% responden menjawab kurang disiplin dan tidak disiplin dari total 150 responden. Sedangkan sebanyak 35% responden menjawab jelas dan sangat jelas.

#### ***Tanggung Jawab Petugas***

Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan.

Jawaban responden tentang tanggung jawab petugas adalah 22% sangat bertanggung jawab, 43% bertanggung jawab, 20% kurang bertanggung jawab dan 15% tidak bertanggung jawab. Melihat jawaban dari responden dapat dikatakan tanggung jawab petugas mendapat kriteria dari masyarakat baik dan masyarakat juga puas dengan tanggung jawab petugas pelayanan.

#### ***Kemampuan Petugas***

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai kecamatan Loa Janan Iir mendapat kategori baik dalam memberikan pelayanan hal ini dibuktikan sebanyak 104 dari 150 responden menjawab sangat mampu dan mampu dalam melaksanakan tugasnya. Hanya saja masih ada sebagian masyarakat yang menjawab kurang dan tidak mampu yaitu sebanyak 46 orang responden.

#### ***Kecepatan Pelayanan***

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sudah berjalan dengan baik dengan jawaban responden yang mayoritas menjawab pelayanan sudah cepat yaitu sebesar 48% dan 9% menjawab sangat cepat.

#### ***Keadilan Mendapatkan Pelayanan***

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

Semua masyarakat yang menerima pelayanan dilayani secara baik dan sesuai keperluan masing-masing sehingga masyarakat menerima keadilan dalam pelayanan hal ini sesuai dengan jawaban responden yang sebesar 59% menjawab sangat adil dan adil.

### ***Kesopanan dan Keramahan Petugas***

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Walaupun sebanyak 50 responden menjawab kurang sopan dan ramah serta tidak sopan dan ramah akan tetapi berdasarkan responden pula masyarakat sudah mendapat pelayanan yang sopan dan ramah dengan 100 responden menjawab hal tersebut, sehingga indeks kepuasan yang diterima masyarakat adalah baik.

### ***Kewajaran Biaya***

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Dengan adanya pelayanan yang tidak dikenai biaya sepeserpun sebesar 78% responden menjawab sudah wajar dan sangat wajar. Tidak ditariknya biaya pelayanan dalam proses pembuatan KTP, KK membuat masyarakat puas dalam soal kewajaran biaya.

### ***Kepastian Biaya Pelayanan***

Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Kepastian biaya yang sudah diatur sebelumnya masih bisa berubah sesuai kepentingan masyarakat hal ini di buktikan hasil jawaban responden sebesar 25% menjawab masih kurang sesuai dan tidak sesuai. Akan tetapi hanya sebagian masyarakat yang merasakan, ketimbang masyarakat yang menjawab sudah sesuai sebesar 75%.

### ***Kepastian Pelaksanaan Pelayanan***

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan jadwal pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Tidak disiplinnya pegawai dalam hal masuk dan pulang kerja berimbas terhadap kepastian pelayanan yang seharusnya pukul 07.30 sudah melayani masyarakat akan tetapi masih belum terlaksana ini dibuktikan dengan jawaban responden sebesar 65% dari 150 responden menjawab kurang dan tidak disiplin.

### ***Kenyamanan Lingkungan***

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Sarana dan Prasarana yang ada di kantor Loa Janan Ilir jauh dari kata memadai sehingga masyarakat menilai kurang baik dan sebesar responden menjawab 77% tidak nyaman dan kurang nyaman.

### ***Keamanan Lingkungan***

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.

Tidak adanya satuan keamanan menjadi pertimbangan masyarakat menilai keamanan lingkungan pelayanan kurang baik dengan besaran responden menjawab 63% dari total 150 responden.

### **Penutup**

#### ***Kesimpulan***

Besar nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Loa Janan Ilir Kota Samarinda dari hasil tabulasi data dari 14 indikator fokus penelitian adalah 2.54535 atau dengan kriteria baik dengan acuan nilai interval pada KepmenPan Nomor 25 Tahun 2004 pada kriteria baik adalah (2.51-3.25). Dengan demikian jika dilihat dari nilai indikator per-fokus penelitian pelayanan rata-rata mengarah pada kriteria pelayanan yang **BAIK**.

Dari 14 indikator sejumlah 4 indikator yang belum terlaksana dengan baik, pelaksanaan masih belum bisa memuaskan masyarakat sehingga mendapat kriteria kurang baik yaitu :

- a. Kurangnya kedisiplinan petugas karena masih adanya oknum pegawai kecamatan pegawai kecamatan yang tidak hadir tepat waktu saat jam pelayanan seharusnya sudah dimulai.
- b. Kepastian jadwal pelayanan yang sudah jelas berdasarkan peraturan akan tetapi tak berlangsung dengan semestinya karena ketidakdisiplinan pegawai sebagai sebab tidak pastinya waktu pelayanan.
- c. Kenyamanan unit pelayanan karena kurangnya fasilitas pendukung untuk menunjang kenyamanan pemberian pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, pendingin ruangan serta lahan parkir.
- d. Keamanan unit pelayanan mendapat nilai kurang baik karena tidak adanya satuan pengamanan di kantor Camat Loa Janan Ilir yang berfungsi untuk mengantisipasi segala kemungkinan ancaman dalam penerimaan pelayanan.

#### ***Saran***

Dibutuhkannya pembinaan yang berkelanjutan bagi pegawai kecamatan dalam bentuk pendidikan serta pelatihan guna terciptanya pegawai yang profesional, disiplin dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Harus adanya peningkatan fasilitas pelayanan agar masyarakat merasa nyaman saat menerima pelayanan di kantor Camat Loa Janan Ilir, seperti pembangunan gedung yang permanen untuk pemberian pelayanan, pendingin ruangan serta tersedianya lahan parkir untuk menambah kenyamanan masyarakat.

Adanya satuan pengamanan untuk mengantisipasi segala bentuk ancaman sehingga masyarakat mendapatkan rasa aman dalam menerima pelayanan di kantor camat Loa Janan Iilir.

#### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsini. 1997. *Prosedur Penelitian (edisi revisi : suatu pendekatan praktek)*. Renika Cipta. Jakarta.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service : Serving, not Steering*. M.E. Sharpe, Inc. New York
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka. Jakarta
- Junaidi. 2004. *Study Tentang Pengukuran Tingkat Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tanah Grogot kabupaten Pasir*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Samarinda.
- Kuswandi. 2004. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Karyawan*. Renika Cipta. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Moleong, J Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nurlaely, Lili. 2007. *Pelayanan Kepada Pelanggan*. Inti Prima. Jakarta.
- Sianipar, J.P.G. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. LAN-RI. Jakarta.
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Prasetyo, Bambang. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Cetakan ketiga. Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Elexmedia Komputindo. Jakarta.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Universitas Diponegoro. Semarang

#### **Dokumen-Dokumen**

- KepmenPAN No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.
- Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 9 Tahun 2009 Tentang Kecamatan.
- Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 2 Tahun 2010 tentang Pembentukan Kecamatan.