

STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KUALA KECAMATAN KUALA SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Rizky Noor Setiawan¹

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang studi tentang pelayanan publik di kelurahan kuala kecamatan kuala samboja kabupaten kutai kartanegara. Dari hasil penelitian di ketahui studi tentang pelayanan publik di kelurahan kuala kecamatan kuala sambojakabupaten kutai kartanegara dalam keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, ketepatan waktu dan penghambat dalam pembuatan kartu keluarga, pembuatan sertifikat tanah dan pembuatan nama wajib pajak yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kelurahan kuala samboja adalah kurangnya tingkat kesadaran masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga, sertifikat tanah dan nama wajib pajak, karena warga sedikit terbebani dengan biaya administrasi yang harus di keluarkan terutama menyangkut sertifikat tanah dan pajak. Berdasarkan hasil analisis data, untuk mencapai pelayanan publik yang maksimal di kelurahan kuala kecamatan kuala samboja antara lain pihak kelurahan memberikan kemudahan prosedur, melakukan sosialisasi, melakukan pembinaan terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukannya pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat, partisipasi aktif dari masyarakat luas juga membantu terwujudnya pelayanan yang lebih baik. Maka aparatur pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan diberbagai bidang dan sektor. Kemampuan dan tanggapan ini dapat di peroleh dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara pelayanan. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasakan adanya kemudahan, kelancaran, dan kepastian. Dengan adanya pelayanan prima diharapkan dapat mencapai tujuan pembangunannasional, yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, adil, makmur, dan bermoral tinggi, maka diperlukan pegawai negeri yang merupakan suatu unsur-unsur aparatur negara bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus melaksanakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan di landasi kesetiaan dan ketaatan kepada pancasiladan undang-undang dasar 1945

Berbagai produk hukum telah disiapkan oleh aparatur pemerintah untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Maka dikeluarkan Keputusan Menteri

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rizkysetiawan1911@gmail.com

Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993. yang mengatur tentang pedoman tata cara pelayanan umum. Juga harus dipertegas dalam intruksi Presiden No. 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan masyarakat.

Dengan beragam macam protes dari masyarakat dan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dirasakan berbelit-belit, semena-mena, kaku, mahal mengada-ada, lama, pilih kasih, kurang efisien kurang terbuka dan tidak bertanggung jawab. Hal ini mendorong mereka untuk menunjukkan keinginan akan perbaikan atau pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan itu sendiri, agar lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan lebih baik. Dengan kata lain, yakni terwujudnya pelayanan prima yang sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan yang kurang memuaskan menyebabkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menjadi sangat rendah, hal ini yang dapat memicu munculnya berbagai macam perilaku negatif yang tidak menguntungkan bagi kehidupan bersama. Orang cenderung tidak mau lagi menginginkan hukum dan tatanan.

Kelurahan Kuala Samboja terletak di jalan poros Samboja-Handil Kecamatan Samboja adalah Kelurahan yang memiliki luas keseluruhan 11,275 Ha dan jumlah penduduk 5782 jiwa yang mendiami wilayahnya merupakan kelurahan yang mengatur segala hal menyangkut kegiatan birokrasi masyarakatnya. Untuk memperlancar proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, Kelurahan ini di dukung dengan para staf dengan tingkat pendidikan yang beragam, sekretaris lurah dengan tingkat pendidikan S2 dan Lurah dengan tingkat pendidikan S1, sedangkan untuk staff pegawai meliputi 3 orang golongan III, 4 Orang golongan II dan 1 orang golongan I dengan total keseluruhan staff mencapai 10 orang.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di Kelurahan Kuala mengenai pelayanan publik, proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan tersebut belum berjalan maksimal, terdapat beberapa kendala yang ditemukan pada Kelurahan Kuala Samboja yaitu :

1. Belum dijalankannya pelayanan publik secara baik dan benar.
2. Kualitas pelayanan yang belum memenuhi standar.

Banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menjadi awal perubahan prosedur pelayanan di Kelurahan Kuala Samboja yang harus lebih baik lagi, berdasarkan fenomena yang terjadi dilapangan maka penulis mengambil judul “Studi Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara”

Perumusan Masalah

Dari uraian diatas, permasalahan yang dapat di kemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan publik di Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Faktor apa saja yang menghambat Pelayanan publik di Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Pelayanan Publik di Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara .
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kegunaan Penelitian

Berkaitan dengan tujuan diatas, harapan dari usaha melakukan penelitian ini adalah agar dapat bermanfaat bagi semua pihak. Adapun kegunaan penulisan skripsi ini adalah :

1. Kegunaan secara teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan khususnya dalam bidang yang berkaitan dengan pelayanan.
2. Kegunaan secara praktis
 - a. Sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi pegawai Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembanding dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya atau pihak yang berminat untuk mengadakan studi lebih luas dan mendalam mengenai pelayanan Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara

KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan menurut Moenir (2000:17) adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang gunanya untuk memenuhi kegiatan manusia melalui kegiatan orang lain yang dilakukan secara langsung.

Laksana (1994:79) adalah “pelayanan berasal dari kata layan yang berarti menolong, membantu, melayani”. Sehingga berdasarkan pengertian diatas dalam hal pelayanan ada pihak yang memberi dan ada pihak yang menerima. Lebih lanjut Laksana (1994:79) menyatakan bahwa pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti menolong, membantu, melayani.

Adapun definisi pelayanan Ndraha (2001:64) dalam bukunya Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) Pelayanan diartikan pengabdian dan persembahan diri.

Sedangkan dalam administrasi, pelayanan adalah kegiatan, apapun isinya. Jadi pelayanan dalam kybernologi adalah pelayanan publik dan pelayanan civil dalam arti proses, produk dan outcome yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula. Sedangkan Gaspers (1994:12) berpendapat, pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda dengan barang yaitu outputnya yang tidak berbentuk (*intanguble output*), tidak standar serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Jadi, dilihat dari hal tersebut sebagai suatu *intangible output* pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible* Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki barang. Outputnya tergantung dari proses interaksi antara layanan dengan konsumen.

Pelayanan yang unggul

Menurut Tjiptono dalam (1997:128) pada prinsipnya ada tiga kunci dalam memberikan layanan pelanggan yang unggul, yaitu :

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.
2. Pengembangan data base yang lebih akurat dari pada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi pesaing).
3. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi kerangka ini diwujudkan dalam pengembangan relation marketing.

Sedangkan menurut Moenir (2001:47) pelayanan secara umum yang ditambahkan adalah :

1. Memudahkan dalam kepengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Dan juga menurut Moenir (2001:191) secara umum disebutkan bahwa makin sempurna penampilan pelayanan, maka sempurna pula mutunya. Adapun faktor yang mendukung pelayanan meliputi tiga hal yaitu, sebagai berikut :

1. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia.
2. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tingkat baik buruknya suatu derajat atau taraf kamus bahasa Indonesia(1991:467) Berdasarkan pengertian tersebut kualitas tercermin pada kondisi yang menunjukkan tinggi rendahnya dalam cara melayani atau kualitas layanan.

Menurut moenir (2001:204) kualitas merupakan suatu yang kompleks sehingga menentukan sejauh mana kualitas pelayanan tersebut, dapat dilihat dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Reability*, untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
2. *Responsiveness*, kesadaran untuk keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance*, pengetahuan dan wawasan kesopanan santunan, kepercayaan diri dari memberi layanan serta respek terhadap konsumen.
4. *Emphaty*, kemauan memberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan secara berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles*, penampilan dari gaya pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Perwujudan pelayanan berkualitas dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukung. Faktor petugas pemberi layanan ternyata mempunyai peran penting, sedangkan pemakai bertindak sebagai pihak yang merasakan, menimbang atau menilai jasa layanan yang diterimanya. Dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi 4 pokok, yaitu Moenir (2001:197)

- a. Tingkah laku yang sopan dengan sopan santun orang merasa dihormati sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
- b. Cara menyampaikan, sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
- c. Waktu penyampaian, penyampaian hasil olahan yang tepat, sangat didambakan oleh setiap orang yang mempunyai permasalahan.
- d. Keramah tamahan, hanya ada dalam layanan lisan baik berhadapan maupun melalui perantara.

Secara garis besar faktor yang mempengaruhi produktivitas pegawai digolongkan menjadi 3 kelompok yaitu :

1. Kualitas dan kemampuan fisik petugas yang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, motifasi kerja, dan mental.
2. Sarana yang mendukung yang digolongkan menjadi 2 golongan yaitu :
 - a. Menyangkut lingkungan kerja, termasuk teknologi dan industri sarana dan peralatan produksi yang digunakan, tingkat keselamatan, dan kesehatan, kerja sama, serta suasana.
 - b. Kesejahteraan pegawai atau petugas yang tercermin dalam sistem dan jaminan sosial serta jaminan kelangsungan kerja.
3. Prasarana, karena aktivitas tidak hanya terjadi didalam, sehingga apa yang terjadi didalam maka terjadi pula diluarnya, maka peningkatan manajemen dengan menggunakan sumber sumber yang tersedia secara maksimal dan menciptakan kerja yang optimal.

Jadi dalam melaksanakan pelayanan, petugas harus memberikan atau menyampaikan sesuatu yang dikehendaki oleh orang yang memerlukan, baik

yang berupa sikap, aktivitas yang akan memberikan kepuasan pasien dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Sedangkan pelayanan menurut Moekijat (1991:78) mengatakan bahwa “Pelayanan adalah kegiatan-kegiatan, keuntungan-keuntungan atau kepuasan-kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas, karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Pelayanan yang berorientasi pada kualitas harus memenuhi beberapa persyaratan. antara lain :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dalam pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang dibuat-buat.
2. Pelayanan secara wajar, tanpa gerutu sendirian dan untaian kata lain semacam yang nadanya mengarah pada permintaan tertentu baik dengan alasan untuk dinas dan kesejahteraan.
3. Perlakuan pelayanan yang sama dalam kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak pasti.

Pelayanan Prima

Menurut Prasetyorini (2003:3) Pelayanan Prima (Exellent Service/ Costumer Care) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik. Pelayanan Prima (Costumer Care) adalah faktor kunci keberhasilan dalam perusahaan. Lebih lanjut Prasetyorini (2003:3) mengemukakan bahwa Pelayanan Prima (Costumer Care) berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru.

Lebih lanjut Prasetyorini (2003:4) Pelayanan Prima (Costumer care) dikembangkan berdasarkan prinsip prinsip 3A pertama kita harus menyajikan ATTITUDE (SIKAP) yang benar. Kedua kita harus memberikan ATTENTION (PERHATIAN) yang tidak terbagi. Ketiga, diatas semuanya pelanggan mencari ACTION (TINDAKAN) adapun prinsip-prinsip tersebut meliputi tiga variabel sebagai berikut :

1. Pelayanan Prima berdasarkan konsep Attitude (sikap)
 - a. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi.
 - b. Melayani pelanggan dengan berfikiran positif, sehat dan logis.
 - c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.
2. Pelayanan Prima berdasarkan Attention (perhatian)
 - a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
 - b. Menggamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
 - c. Mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.
3. Pelayanan Prima berdasarkan Action (tindakan)
 - a. Mencatat pesanan para pelanggan.

- b. Mencatat kebutuhan para pelanggan.
- c. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.
- d. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
- e. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Selanjutnya menurut Barata (2003:27) dalam bukunya dasar-dasar pelayanan prima berpendapat bahwa. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.

Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada variable pelayanan prima (*service excellence*) lebih lanjut Barata (2004:31) yang menjelaskan pelayanan prima terdiri dari 6 unsur pokok antara lain :

1. Kemampuan (*Ability*)
Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlakukan untuk menunjang program layanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relations sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.
2. Sikap (*Attitude*)
Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
3. Penampilan (*Apperance*)
Penampilan (*Apperance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian (*Attention*)
Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (*Action*)
Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
6. Tanggung Jawab (*Accountability*)
Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap berperilaku terhadap pelanggan sebagai wujud kepedulian dalam menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Secara sederhana, dikemukakan oleh Maddy (2009) Pelayanan Prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar

kualitas ialah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat

Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari satandar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan dibawah standar minimal. Pada negara-negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal. Sedangkan di negara-negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya diatas standar minimal.

Terdapat beberapa definisi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli. Dan dari sejumlah definisi tersebut terdapat ada beberapa kesamaan, yaitu :

1. kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
2. kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
3. kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.
4. kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sumber : (www.google.com).<http://ammarawirusaha.blogspot.com>)

Pelayanan Publik

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam BAB I Ketentuan Umum Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
4. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi

- penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
 7. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
 8. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
 9. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
 10. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
 11. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
 12. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara.
 13. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta, walaupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang disajikan, aparatur pemerintah kepada masyarakat (pelanggan) sehingga dilakukan dengan penuh perhatian dan diharapkan akan menimbulkan image positif, baik dari kalangan pelanggan atau aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, maka salah satu strategi dalam memuaskan pelanggan adalah selain menyajikan pelayanan minimal sesuai dengan standar juga memberikan pelayanan sedikit lebih banyak atau lebih baik dari harapan konsumen atau pelanggan.

Realita yang demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, sehingga masyarakat menikmati pelayanan dengan sebaik mungkin sesuai dengan

standar pelayanan dalam memberikan pelayanan, pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas menguntungkan masyarakat (pelanggan).

Adapun yang menjadi Asas Tentang Pelayanan Publik yang terdapat didalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 BAB II, Bagian kedua, Pasal 4 adalah sebagai berikut.

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum.
- b. Kepastian hukum.
- c. Kesamaan hak.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban.
- e. Keprofesionalan.
- f. partisipatif.
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif.
- h. Keterbukaan.
- i. Akuntabilitas.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- k. Ketepatan waktu dan.
Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Kelurahan

Menurut Wikipedia Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan di pimpin oleh seorang lurah yang berstatus Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas, dalam perkembangannya, sebuah desa dapat di ubah statusnya menjadi kelurahan. Ada juga yang menyebut kelurahan adalah bentuk kesatuan administratif lalu lurah adalah kepala administratif (Daljoeni:1998:53)

Menurut PP nomor 73 tahun 2005, kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan dan Kelurahan adalah satuan wilayah yang di tempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat, dan tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Ciri utama kelurahan adalah kepala kelurahannya (lurah) sebagai pegawai negeri dan tidak dipilih oleh rakyat.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan/ atau Daerah Kota di bawah Kecamatan (Pasal 1 Angka 14 Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah). Proses pembangunan kelurahan secara umum merupakan pembangunan komperhensif dan partisipatif. Dengan pembentukan lembaga kemasyarakatan kegiatan yang dilaksanakan diupayakan mampu memberdayakan (empowering) masyarakat sehingga diharapkan masyarakat Kelurahan Kuala mampu mengidentifikasi dan menginventaris permasalahan dan

kebutuhannya, merencanakan kegiatan untuk mengatasi permasalahan tersebut serta melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan dengan efektif dan efisien. Dengan menitikberatkan pada 'Pemberdayaan Masyarakat' Kelurahan akan menjadi unsur pemerintahan yang berperan paling mendasar dalam memfasilitasi kebutuhan – kebutuhan masyarakat, dan sebaliknya menjadi fasilitator program – program pemerintahan yang menjadi jawaban atas kebutuhan – kebutuhan tersebut untuk meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup masyarakatnya.

Definisi Konseptual

Definisi Konseptual merupakan tahapan memberi batasan mengenai suatu istilah yang di perlukan dalam penelitian. Pembatasan pengertian tersebut akan mempermudah penulis dalam pemahaman dan juga untuk membatasi ruang lingkup penulisan.

Sehingga dapat dirumuskan definisi konseptual dari pelayanan publik di kelurahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh Kelurahan untuk memberikan layanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat dalam hal menyiapkan, menyediakan dan mengurus keperluan orang lain sehingga tercapainya kepuasan masyarakat, yang meliputi pelaksanaan pelayanan, kinerja pegawai dan pelaksanaan tata pemerintahan yang baik yang dilakukan oleh Kelurahan Kuala Samboja.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dimana penelitian ini berusaha memberi gambaran atau penegasan suatu konsep, situasi atau kejadian, secara sistematis. Kemudian menganalisis dan menyajikan fakta secara akurat

Fokus Penelitian

Dalam setiap penelitian harus mempunyai fokus penelitian yang menjadi objek penelitian pada kegiatan pelayanan yang ada di Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dalam upaya memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, adapun kegiatan yang dilakukan adalah perbaikan manajemen administrasi kantor.

Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah indikator-indikator dari masing-masing variabel yaitu :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara yang meliputi:
 - a. Keseimbangan hak dan kewajiban
 - b. Keprofesionalan
 - d. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
 - e. Ketepatan waktu
2. Faktor – faktor penghambat Pelayanan Publik di Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kelurahan Kuala Samboja merupakan Kelurahan yang terbentuk berdasarkan Undang Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang pembentukan dan penggabungan desa. Kelurahan ini beralamat di Jalan Raya Balikpapan-Handil Rt 8

Kuala Samboja. Kelurahan ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan birokrasi kepada 5782 jumlah penduduknya dengan jumlah pegawai sebanyak 10 orang.

Kelurahan Kuala Samboja terletak di Kecamatan Samboja yang mempunyai luas 11,275 Ha terbagi menjadi 14 RT dengan jumlah penduduk sebesar 5785 Jiwa dengan 1322 KK dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kelurahan Teluk Pamedas
- Sebelah Selatan : Kelurahan Kampung Lama
- Sebelah Barat : Desa Bukit Raya
- Sebelah Timur : Selat Makassar

Unsur Unsur Pelayanan

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Hak dan kewajiban ini merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan, akan tetapi sering terjadi pertentangan karena hak dan kewajiban tidak seimbang. Sudah sangat jelas bahwa setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan penghidupan yang layak, Seperti yang sudah tercantum dalam hukum dan aturan-aturan yang berlaku.

Keprofesionalan

Agar pengelolaan pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan benar diperlukan pengelolaan yang professional baik dari segi perencanaan, kapasitas, sistem pembagian urusan, serta pengawasan, sehingga kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan dapat terpenuhi. Dalam rangka meningkatkan produktifitas pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukung salah satunya adalah kinerja yang profesional dalam memberikan pelayanan dan tingkat pendidikan pegawai karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa yang mempengaruhi keprofesionalanyaitu pelayanan yang berkualitas.

Persamaan Perlakuan /tidak Diskriminatif

Perlakuan diskriminatif yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan di Indonesia seringkali terjadi antara lain didasarkan pada membeda bedakan jenis kelamin, ras, usia, golongan masyarakat ekonomi-sosial yang lemah atau masyarakat kecil/tidak mampu. Agar terciptanya keadilan dalam memberikan pelayanan perlu diberikan sanksi hukum dan pengawasan yang ketat. Sehingga keadilan berpengaruh terhadap jalannya suatu pelayanan yang baik.

Ketepatan Waktu

Kelurahan Kuala Samboja merupakan salah satu bagian dari pemerintahan karena pemerintah merupakan bagian yang berada pada posisi bagian paling sentral yang merupakan ujung tombak dari sebuah pembangunan. Dalam rangka menciptakan efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan diperlukan penataan pemerintah yaitu salah satunya adalah ketepatan waktu dalam kinerja pelayanan karena pada dasarnya Kelurahan Kuala Samboja adalah sifatnya memberikan pelayan bagi masyarakat. Maka dari pada itu perlu ketepatan waktu dalam memberikan pelayan dalam berbagai sektor.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang penulis kemukakan di bab-bab sebelumnya yaitu “*Studi Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara*” maka pada bagian akhir skripsi ini penulis akan mengemukakan kesimpulan dan saran mengenai Pelayanan Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi masukan dan pertimbangan. Adapun saran-saran tersebut antara lain adalah :

- a. Dalam pembuatan Sertifikat tanah dan penerbitan nama wajib pajak hendaknya pihak kelurahan lebih memperhatikan lagi keinginan masyarakat dengan memberikan kemudahan prosedur, penanganan yang cepat dan adanya kejelasan kapan akan diselesaikan segala kelengkapan birokrasi serta menambah perlengkapan sarana dan prasarananya.
- b. Pihak kelurahan harus lebih sering melakukan sosialisasi ke masyarakat dan pertemuan secara rutin antar pihak kelurahan dengan kepala Rukun Tetangga untuk mempermudah penyampaian informasi yang menyangkut kepentingan birokrasi kemasyarakatan.
- c. Bagi Lurah yang menjabat harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap kinerja pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan, agar dapat mencegah dan meminimalisir terjadinya tindakan penyimpangan yang mungkin terjadi.

Menambah jumlah pegawai pelaksanaanya dan melakukan pembinaan kepada pegawai pendidikan dan pelatihan agar para pegawai dapat mengerti, memahami dan dapat melaksanakan tugas yang mereka emban sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan optimal.

Daftar Pustaka

Alma, Buchori. 2000. *Management Pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung Alfabeta

- ,2000.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- , 2004. Undang Undang RI No 7 Tahun 2004 *Tentang Sumber Daya Manusia Beserta Penjelasannya*, Jakarta.
- ,2005. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta,
- Anonim. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta, 1991
- Arif,Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia
- Arikunto,Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta, 2002
- Dwi Payana. 2003. “*Tentang Good Governance*”. *Dalam Sutoro Eko (Ed.), Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta : IRE Press Yogyakarta
- Idris ,Adam. 2007. *Kinerja perusahaan terhadap kepuasan pelanggan*. Malang CV.Sofa Mandiri
- Kurniawan Teguh. 2007. *Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan. Power Point Persentation*. Yogyakarta : UGM
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 *Tentang Pengelompokkan Tiga Jenis Pelayanan*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Prinsip Pelayanan Publik*
- Laksana, 1994. *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia*, Nusan Indah, Jakarta.
- Lijan, Poltak, Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta
- Lijan, Poltak, Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. BumiAksara: Jakarta
- Moenir,A.S,2001.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT.BumiAksara, Jakarta.
- Moenir,H.A.S. 2006. *Manajemen pelayanan Umum Di Indonesia*.Jakarta :BumiAksara
- Moleong, Lexy J, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernolgy*. Jakarta sagungseto.
- Pandji Santosa.2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Pasolong, Harbani.2007.*Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta
- Rasyid, M. Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan*, Mutiara Sumber Widya.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- UndangUndang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta :Ekonosia

Situs Internet

Khairul,Maddy.2009.(www.google.com.ammarawirusaha.blogspot.com)

Khafid zamrony.2008.Penerapan Prinsip Prinsip Good Governence.
(<http://www.metrotvnews.com/read/newsprograms/2011/05/26/8878/27/So-lo-Memang-Beda>)

Retno Prasetyo.2003. Pelayanan Prima.[http.Guruvalah.20.com](http://Guruvalah.20.com).Temanggung