

# **ANALISIS PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR (Studi Kasus Kecamatan Muara Wahau)**

**Miranti Robiyanur,<sup>1</sup> H. Masjaya,<sup>2</sup> H.M. Guntar Riady<sup>3</sup>**

## ***Abstrak***

*Pelayanan publik dalam organisasi pemerintah merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat maupun di daerah. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Reformasi dibidang pelayanan dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadikannya lebih efisien dan efektif .*

***Kata Kunci : Kinerja Pelayanan Publik***

## **Pendahuluan**

Sejak berlakunya otonomi daerah, terjadi perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang berdampak luas bagi lembaga pemerintah di tingkat pusat sampai tingkat daerah. Hal ini tercermin dalam penyelenggaraan pemerintahan yang otonom dan terdesentralisasi dibandingkan dengan paradigma lama yang dalam penyelenggaraan pemerintahannya terpusat dan dibawah kendali langsung dari pemerintah pusat. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang direvisi dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Daerah mengamanatkan pemberian otonomi yang luas, nyata, bertanggung jawab, dan dinamis. Dengan demikian, daerah diberikan kemandirian dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya.

Keberhasilan pelaksanaan Otonomi Daerah sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki daerah, serta kemampuan daerah untuk mengembangkan segenap potensi yang ada di daerah otonom. Terpusatnya SDM berkualitas di kota-kota besar dapat didistribusikan ke

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi negara Fisip Unmul Samarinda

<sup>2</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi negara Fisip Unmul Samarinda

<sup>3</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi negara Fisip Unmul Samarinda

daerah seiring dengan pelaksanaan Otonomi Daerah karena kegiatan pembangunan akan bergeser dari pusat ke daerah.

Namun proses implementasi otonomi daerah belum berjalan mulus karena banyak orang melupakan hakekat dari otonomi itu sendiri. Semangat otonomi menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 merupakan kesatuan kewenangan masyarakat hukum di daerah untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri. Kesatuan masyarakat hukum tersebut tidak hanya pemerintah kabupaten atau kota saja, tetapi juga meliputi para pelaku bisnis lokal, organisasi kemasyarakatan, lembaga profesi, serta unit pemerintahan yang lebih kecil seperti kecamatan sampai kelurahan/desa.

Kabupaten Kutai Timur sebagai salah satu daerah yang menerapkan konsep otonomi daerah juga tidak terlepas dari banyak permasalahan, terutama dalam hal pelayanan masyarakat. Lembaga pemerintah yang menjadi ujung tombak pelayanan masyarakat adalah kecamatan. Dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat, aparat di tingkat kecamatan dituntut untuk profesional, memiliki sistem dan prosedur pelayanan yang transparan dan terpadu, serta partisipasi masyarakat yang responsif dan adaptif terhadap setiap perubahan yang terjadi. Oleh karena itu, kinerja pelayanan publik Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Kutai Timur.

### **Konsep Otonomi Daerah**

Otonomi Daerah merupakan alternatif pemecahan masalah kesenjangan pembangunan, terutama dalam konteks pemberdayaan Pemerintah Daerah yang selama ini dipandang hanya sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Pusat. Padahal konsep Otonomi Daerah sudah muncul pada saat pemerintahan Orde Lama, yaitu melalui Undang-undang Nomor 1 Tahun 1945 Tentang Pemerintah Daerah. Hal ini disadari bahwa pada batas-batas tertentu daerah tidak boleh tergantung dari pusat. Selain itu, agar daerah dapat leluasa mengembangkan potensinya sesuai dengan kemampuan daerahnya.

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau kelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, atau organisasi (sekelompok anggota organisasi). Dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi yang melayani yakni memiliki sesuatu kemampuan atau keterampilan dibidang tertentu.

Adapun Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.

- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Fandy Tjiptono (2002:8) mendefinisikan bahwa “jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketakberwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya”. Sementara Basu Swastha (2005:318) memberi pengertian “jasa adalah merupakan barang yang tidak kentara atau *intangible product* yang dibeli dan dijual di pasar melalui transaksi pertukaran paling memuaskan”.

### **Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik tidak terlepas dari kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik (Wikipedia, 2008:67).

Secara etimologis, istilah kebijakan atau policy berasal dari bahasa Yunani polis’berarti Negara, kota yang kemudian masuk kedalam bahasa latin menjadi politia yang berarti Negara. Akhirnya masuk ke dalam bahasa inggris police yang artinya berkenaan dengan pengendalian masalah-masalah public atau administrasi pemerintahan.

Istilah kebijakan atau policy dipergunakan untuk menunjuk perilaku seorang actor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu badan pemerintah) atau sejumlah actor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Pengertian kebijakan seperti ini dapat kita gunakan dan relatif memadai untuk keperluan pembicaraan-pembicaraan yang lebih bersifat ilmiah dan sistematis menyangkut analisis kebijakan public. Sedangkan kata public (*public*) sendiri sebagai mengartikan Negara. Menurut Irfan Islami (2007:240) tetap mempertahankan istilah Negara ketika menerjemahkan kata public.

### **Penyajian Data Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Data penelitian akan diuraikan berdasarkan fokus penelitian. Data penelitian sifatnya hanya memaparkan, menggambarkan dan mendeskripsikan, maka dalam penelitian ini penulis akan menggambarkan apa adanya dengan

Analisis Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan (Miranti Robiyanur)  
yang ada di lapangan yaitu mengenai ”Analisis Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kutai Timur (Studi Kasus Kecamatan Muara Wahau).

### **Kinerja Pelayanan Publik**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan kinerja Pelayanan publik di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur, belum optimal namun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja dapat merubah pola pikir dan cara kerja pegawai kearah yang lebih baik atau dapat memperbaiki dan mengembangkan potensi pegawai yang lebih baik dalam hal melakukan layanan kepada masyarakat.

Hal tersebut tercermin dari kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yangt dilayaninya. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang upaya peningkatan kinerja pelayanan publik dapat dideskripsikan menurut sub fokus penelitian sebagai berikut:

#### ***Akuntabilitas***

Akuntabilitas merupakan salah satu bentuk pengambilan keputusan di pemerintah dan organisasiorganisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan.

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas, perlu adanya suatu upaya untuk lebih memaksimalkan hasil kerja yang dicapai. Dengan peningkatan kinerja pelayanan publik artinya setiap pegawai pegawai bekerja secara optimal untuk menghasilkan suatu tujuan yang lebih baik, efektif dan efisien dan atau tidak ada lagi pegawai yang bekerja yang secara santai hanya sekedar memenuhi formalitas. Kinerja pelayanan publik merupakan tuntutan dan harapan masyarakat dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mendapatkan gambaran mengenai pentingnya akuntabilitas dalam melaksanakan pekerjaan di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur, maka hal tersebut dapat diambil dari beberapa nara sumber atau informan. Seperti yang disampaikan oleh **BS** staf Kecamatan mengatakan bahwa:

“Menurut saya petugas kecamatan dalam melakukan layanan kepada masyarakat selalu dilakukan dengan penampilan yang baik, karena ini merupakan salah satu bentuk penunjang kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Hasil wawancara dengan informan: 14 Agustus, 2013)

Pendapat yang hampir sama dikemukakan oleh **RA** masyarakat yang berkunjung ke Kantor kecamatan mengatakan bahwa:

“ .... menurut saya selama ini petugas Kantor kecamatan memiliki tanggung jawab yang baik dalam melayani masyarakat. Hal tersebut saya lihat selama saya berurusan di Kantor kecamatan direspon dengan baik

dan selalu selesai tepat waktu.” (Hasil wawancara dengan informan: 14 Agustus, 2013).

Pendapat yang berbeda dikemukakan oleh AH salah seorang warga, menyatakan bahwa :

“..... bahwa intensitas masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas dan pelayanan publik masih rendah. Hal ini terjadi karena kultural sebagian masyarakat, terutama yang berada di daerah perdesaan masih cenderung kurang pemahaman dan kesadaran memanfaatkan pelayanan publik”. (Hasil wawancara dengan informan: 14 Agustus, 2013).

Terkait dari beberapa uraian di atas, menunjukkan bahwa pegawai Kantor kecamatan selalu mengacu pada atribut-atribut kinerja pelayanan publik yang diteliti disusun menurut Dimensi Kepuasan Masyarakat dan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/ MENPAN/ 7/ 2003 adalah fasilitas kantor pelayanan, kebersihan ruangan kantor pelayanan, tempat parkir, kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, prosedur pelayanan, kemampuan aparat/ petugas dalam menyediakan pelayanan, tanggung jawab aparat/ petugas, kedisiplinan aparat/ petugas, pelayanan yang cepat dan tepat.

### ***Transparansi***

Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pegawai juga dituntut untuk melayani masyarakat secara transparan. Terkait dengan transparansi pelayanan adalah pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; serta kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Menurut **KU** salah seorang tokoh masyarakat dalam wawancara yang dilakukan penulis mengatakan bahwa :

”..... pegawai dalam melakukan pelayanan kepada semua lapisan masyarakat dilakukan dengan baik dan transparan. Upaya ini selalu dilakukan dengan tujuan untuk lebih meningkatkan layanan.” (Hasil wawancara dengan informan: 15 Agustus, 2013)

Selanjutnya hal senada juga dikemukakan oleh **SN** salah seorang tokoh masyarakat mengatakan bahwa :

Dalam bekerja pegawai bersikap jujur dan professional ketika bekerja dengan tidak membawa urusan pribadi dalam pekerjaan sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih optimal. (Hasil wawancara dengan informan: 15 Agustus, 2013).

Selain penulis mewawancarai masyarakat, juga melakukan wawancara dengan pegawai Kecamatan terkait sikap petugas dalam melakukan pelayanan. Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada **RI** salah seorang pegawai Bagian Kesejahteraan sosial mengatakan bahwa:

..... selama ini, sikap petugas kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan selalu dilakukan seoptimal mungkin, dan selalu transparan menyampaikan kepada masyarakat terkait dengan biaya administrasi terkait dengan bentuk pelayanan”. (Hasil wawancara dengan informan: 19 Agustus, 2013).

Dari beberapa uraian dari jawaban informan dapat dideskripsikan transparansi petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur pelayanan menyangkut panjang pendeknya alur birokrasi yang harus ditempuh sehingga pelayanan dapat dilakukan secara efektif.

### **Partisipasi**

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dalam konteks pelayanan publik, partisipasi aktif pegawai sangat penting karena dapat mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum)

Menurut **HA** salah seorang warga dalam wawancara yang dilakukan penulis mengatakan bahwa :

“ .... menurut saya kunci utama dalam melakukan pelayanan di dalam suatu Instansi adalah adanya partisipasi aktif dari seorang petugas sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan. Dengan partisipasi aktif pegawai dapat membantu masyarakat yang berurusan di Kantor kecamatan.” (Hasil wawancara dengan informan: 20 Agustus, 2013).

Selanjutnya hal senada juga dikemukakan oleh **AA** salah seorang masyarakat yang mengatakan bahwa :

”Seorang petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memiliki sikap yang empati kepada masyarakat yang berurusan, sehingga masyarakat merasa kebutuhannya akan terpenuhi dan merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginannya”. (Hasil wawancara dengan informan: 20 Agustus, 2013).

Penulis juga melakukan wawancara dengan pegawai kantor Kecamatan, yaitu **IA** yang juga senantiasa selalu berusaha untuk membantu setiap kesulitan yang dialami oleh masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

Sejauh ini masyarakat sangat terbantu dengan pelayanan yang saya berikan, terutama masyarakat yang baru pertama kali bergabung biasanya masih sedikit bingung jadi sebisa mungkin kami berusaha untuk

membantu sehingga masyarakat tersebut merasa senang. (Hasil wawancara dengan informan: 20 Agustus, 2013).

Berdasarkan beberapa uraian atau jawaban dari informan dapat disimpulkan bahwa aparat dalam menyediakan pelayanan dianggap telah memuaskan masyarakat karena sudah ada kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Misalnya dalam urusan administrasi pelayanan, dilayani oleh aparat yang khusus bertugas mengurus administrasi pelayanan.

### ***Aturan Hukum (Rule of Law)***

Aturan hukum sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan aturan hukum dalam suatu organisasi sebagai acuan dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga pegawai selalu bekerja dengan rambu-rambu yang telah digariskan organisasi.

Dari hasil wawancara dengan **MA** salah seorang staf kecamatan, mengatakan bahwa:

“..... dengan adanya aturan hukum yang jelas sebagai rambu-rambu dalam melaksanakan pekerjaan, artinya pegawai yang diberi kewenangan dalam tugas dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan”. (Hasil wawancara dengan informan: 21 Agustus, 2013).

Pendapat yang hampir sama juga dikemukakan oleh **IR** salah seorang warga yang menguru mengurus KTP, mengatakan bahwa:

“..... menurut saya dengan adanya aturan mengenai pembuatan KTP, pihak Kecamatan selalu optimal dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Upaya ini sebagai bentuk tanggung jawab pegawai terhdap aturan hukum yang berlaku”. (Hasil wawancara informan: 21 Agustus, 2013)

Sesuai beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa aturan hukum yang ditetapkan di Kantor Kecamatan belum sepenuhnya diterapkan secara maksimal, namun sebagai acuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

### ***Efektivitas dan Efisiensi***

Efektivitas dan efisiensi merupakan suatu keharusan, dalam organisasi. Oleh karena itu setiap pegawai harus konsisten terhadap pelaksanaan kerja secara efektif dan efisien dan hal tersebut akan menentukan keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan.

Dari hasil temuan di objek penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien di Kantor kecamatan Muara Wahau dilihat dari aktifitas rutin telah menunjukkan suatu keberhasilan yang cukup baik. Artinya sebagian besar pegawai sudah melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Untuk mendapatkan gambaran

tentang efektivitas dan efisiensi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dapat disampaikan oleh **TS** salah seorang Staf Kecamatan mengatakan:

“... saya mengakui bahwa pegawai dalam bekerja sudah produktif, menunjukkan tindakan yang lebih baik. Sebagian pegawai lebih banyak terfokus pada bidang pekerjaan masing-masing, sehingga kadang ada pekerjaan yang selesai tepat waktu dan juga yang terlambat.” (Hasil wawancara dengan informan: 22 Agustus, 2013).

Pendapat senada juga dikemukakan oleh **EM** salah seorang masyarakat yang berurusan di Kantor kecamatan mengatakan bahwa:

“... Menurut saya tentang efektivitas dan efisiensi kerja pegawai walaupun belum maksimal tapi upaya-upaya ke arah itu sudah dilakukan dengan baik”. (Hasil wawancara dengan informan: 22 Agustus, 2013).

Dari beberapa pendapat nara sumber di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas dan efisiensi pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan walaupun hasil yang dicapai belum optimal, namun pekerjaan yang dihasilkan secara totalitas termasuk cukup baik. Hal tersebut tercermin pada kegiatan lembaga, baik yang dilakukan secara rutinitas maupun non rutin nampaknya semua dapat diselesaikan oleh yang bersangkutan, walaupun hasilnya tidak selalu sesuai seperti seperti yang diharapkan. Namun dilihat secara personal, mengenai pekerjaan yang dihasilkan oleh masing-masing pegawai seperti masih terjadi perbedaan. Perbedaan tersebut disebabkan oleh keaneka ragaman karakteristik yang dimiliki oleh pegawai, kemampuan dan keterampilan pegawai, sehingga melahirkan suatu tindakan atau sikap dan perilaku yang berbeda.

## **Penilaian masyarakat tentang faktor yang Mendukung dan Menghambat Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik**

### ***Faktor Yang Mendukung***

Faktor-faktor yang Mendukung peningkatan kinerja Pelayanan publik antara lain:

1. Faktor fasilitas pelayanan sebagai salah satu faktor yang cukup berpengaruh terhadap kualitas layanan publik adalah fasilitas kerja yang ada di Kantor Kecamatan sebagai sarana prasarana penunjang yang dipergunakan oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaan;
2. Semangat kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga semua keinginan masyarakat dapat teratasi. Oleh karena itu peran pegawai sangat menentukan keberhasilan dari suatu pelayanan yang dilakukan di dalam organisasi.
3. Adanya komitmen yang kuat dari pegawai Kantor Kecamatan Muara Wahau untuk memacu peningkatan kinerja pelayanan, sehingga pegawai dapat bekerja lebih baik, berdisiplin tinggi dan bersifat profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.



4. Kondusifnya lingkungan kerja dalam hal hubungan kerja diantara sesama pegawai secara horisontal dan hubungan pegawai dengan pimpinan secara vertikal berjalan dengan baik sehingga memungkinkan proses peningkatan pelayanan masyarakat dapat dilakukan dengan baik.

### ***Faktor Yang Menghambat***

Adapun faktor-faktor yang Menghambat, antara lain:

1. Terbatasnya alokasi dana untuk pendidikan dan pelatihan pegawai, sehingga upaya untuk menciptakan sumber daya pegawai yang memiliki kompetensi professional belum mencapai sasaran dan pada akhirnya upaya untuk meningkatkan mutu hasil kerja kurang optimal.
2. Masih kuatnya pegawai yang mempertahankan budaya kerja secara konvensional, sehingga upaya meningkatkan hasil kerja yang lebih baik belum sesuai dengan harapan.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Dari hasil penelitian yang dikemukakan di atas dapat deskripsikan menurut sub fokus penelitian yang ditetapkan. Berdasarkan hasil hasil wawancara dan analisis data bahwa penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di kantor Kecamatan Muara Wahau kabupaten Kutai Timur, dapat dilihat dari beberapa indikasi, dan hal tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik terkait dengan Kinerja pelayanan, adalah:

### ***Akuntabilitas***

Masyarakat Kabupaten Kutai Timur memiliki harapan terhadap kinerja pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Timur dalam rangka pemenuhan kebutuhan mereka. Harapan masyarakat hendaknya diimbangi dengan kinerja yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Timur. Terpenuhinya harapan dari setiap masyarakat akan menumbuhkan kepuasan terhadap kinerja pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Kutai Timur.

Tingkat kepentingan merupakan tingkat harapan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Kutai Timur. Sedangkan tingkat kinerja merupakan kenyataan yang diterima oleh masyarakat berdasarkan pelaksanaan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat menilai bahwa kemampuan aparat dalam melakukan pelayanan cukup menunjang sehingga masyarakat juga menilai bahwa pelayanan di kantor Kecamatan termasuk baik, karena terdapat tempat khusus yang disediakan untuk menunggu giliran pelayanan.

Menurut Dwiyanto (2001) menyatakan mengenai kinerja birokrasi pelayanan publik : “Rendahnya kinerja birokrasi publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong

pejabat birokrasi untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai obyek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Disamping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan. Struktur birokrasi yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan sehingga pejabat birokrasi yang langsung berhubungan dengan para pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan”.

### ***Transparansi***

Tentang transparansi aparat dalam menyediakan pelayanan dianggap telah memuaskan masyarakat karena sudah ada kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Misalnya dalam urusan administrasi pelayanan, dilayani oleh aparat yang khusus bertugas mengurus administrasi pelayanan. Dengan kata lain tidak terjadi tumpang tindih kewenangan.

Selanjutnya mengenai biaya administrasi juga memuaskan masyarakat karena dilakukan secara transparan. Hal ini terkait dengan pengalaman masyarakat ketika mengajukan pelayanan, dikenakan prosedur yang sama antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Masyarakat menilai bahwa dalam mengajukan pelayanan tidak ada ancaman atau resiko dalam pelayanan.

### ***Partisipasi***

Masyarakat menganggap tingkat partisipasi pegawai dalam memberikan pelayanan tidak akan memberikan pelayanan yang optimal bila pelayanan dilakukan pada saat aparat disibukkan oleh berbagai urusan seperti rapat internal, panggilan dari instansi pemerintah, dan lain-lain. Partisipasi aparat pelayanan di mata masyarakat dianggap kurang penting. Masyarakat menganggap bahwa kualitas pelayanan tidak dilihat dari partisipasi pegawainya, tetapi dari kemampuannya dalam menyediakan pelayanan. Waktu yang dibutuhkan untuk dilayani aparat dianggap kurang penting. Hal ini berkaitan dengan kenyataan bahwa ketika mengajukan pelayanan tidak akan selesai hari itu juga. Selain itu, ketika mengajukan pelayanan seperti pengurusan KTP, KK, dan lain-lain hanya melengkapi keperluan administrasi sehingga waktu pelayanan tidak lama.

### ***Aturan Hukum***

Adanya aturan hukum sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan mutu dari suatu pekerjaan dapat di tingkatkan. Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;

- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.  
Oleh karena itu pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur:
  - a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
  - b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
  - c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
  - d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

### ***Efektivitas dan Efisiensi***

Terkait dengan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pegawai, yaitu :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- c. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik belum menunjukkan hasil yang optimal, namun secara aplikatif sudah dilakukan oleh lembaga tersebut. Terkait dengan kinerja pelayanan yang dilakukan pegawai dapat dilihat beberapa hal, seperti :
  - a. Akuntabilitas dapat dilihat dari kemampuan aparat dalam melakukan pelayanan cukup menunjang sehingga masyarakat juga menilai bahwa

- pelayanan di kantor Kecamatan termasuk baik, hal ini terlihat dari harapan dari setiap masyarakat yang menerima layanan terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan pegawai.
- b. Transparansi aparat dalam menyediakan pelayanan dianggap telah memuaskan masyarakat karena sudah ada kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan dan adanya keterbukaan dari segi biaya administrasi.
  - c. Partisipasi aparat pelayanan di mata masyarakat dianggap kurang penting. Masyarakat hanya menganggap bahwa kualitas pelayanan tidak dilihat dari partisipasi pegawainya, tetapi dari kemampuannya dalam menyediakan pelayanan, karena dengan kemampuan efektivitas dan efisiensi dapat tercapai.
  - d. Aturan hukum sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan dan mutu dari suatu pekerjaan dapat di tingkatkan, sebagai upaya untuk mendorong dan mengefektifkan sistem serta tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna, karena hal ini dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pelayanan.
2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik, meliputi: terbatasnya alokasi dana untuk pendidikan dan pelatihan pegawai, masih beragamnya komitmen pegawai dalam mengembangkan dan meningkatkan kompetensi profesional, masih lemahnya kesadaran pegawai untuk memanfaatkan jam kerja produktif secara efektif, dan masih kuatnya pegawai yang mempertahankan budaya kerja secara konvensional, sehingga upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kompetensi pegawai justru kurang mendukung terhadap peningkatan pelayanan publik.

### **Saran**

Berdasarkan beberapa uraian pada kesimpulan di atas, maka penulis akan mencoba untuk memberikan saran-saran, sebagai berikut:

1. Pemerintah Kabupaten Kutai Timur sebaiknya banyak melakukan pendidikan dan pelatihan bagi semua aparat pemerintahan agar dapat melakukan pelayanan dengan optimal serta meningkatkan profesionalisme aparat pemerintahan.
2. Pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada Camat dalam hal pelayanan publik harus jelas agar tidak terjadi kerancuan dalam pelaksanaan tugas dengan perangkat daerah lainnya.
3. Pemerintah Kabupaten Kutai Timur sebaiknya terbuka terhadap penilaian pihak luar terutama penelitian dari kalangan akademisi, karena dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan ke depan. Saat ini aparat pemerintah seolah-olah kurang tanggap terhadap penelitian yang dilakukan oleh kalangan akademisi dengan memperpanjang alur birokrasi serta memperlambat proses perizinan.

**Daftar Pustaka**

- Basu Swastha DH, 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi IV, Liberty. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Keban, T Yarimias, 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media. Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*, Prentice Hall. New Jersey.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Wikipedia, 2008, 'Pelayanan Publik'.[http.id.wikipedia.org/wiki/pelayanan\\_publik](http://id.wikipedia.org/wiki/pelayanan_publik).