

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN NUNUKAN SELATAN PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN

Sahaluddin¹, Achmad Djumlani², Bambang Irawan³

Abstract

The purpose of this study was to determine the public's perception about the quality of public services at the district office Nunukan South and to understand the factors inhibiting/supporting quality public services at the district office South Nunukan in Nunukan Government.

Methods of data analysis in this research is the analysis of data descriptive. Descriptive statistic procedures constitute organize and present information in a usable form and can be communicated or who understood. As was mentioned earlier that the model of Service Quality (SERVQUAL) is a model that analyze the gap between the expected service (E) and user perceptions services districts for services received (P).

Research concludes that Based on the research results and the results of data calculations that the five dimensions of service quality that each score was Tangible Dimension, dimensions of Reliability, Responsevesness dimension, dimensional assurance, and the dimensions Emphaty have negative score . It can be concluded that the public perception of the quality of public services in South Nunukan district office less than satisfactory, in because of the gap between expectation and the expectation value of the services received by the public perception of balance.

Keywords: *quality of public services*

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Nunukan selatan dan untuk menganalisis faktor penghambat/pendukung kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan Nunukan Selatan Pemerintah Kabupaten Nunukan.

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan model Service Quality (Servqual) merupakan model yang menganalisis kesenjangan antara layanan yang diharapkan (E) dan persepsi masyarakat pengguna jasa kecamatan terhadap layanan yang diterima (P).

hasil penelitian dan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan analisis data dengan metode Servqual (Service Quality) menunjukkan bahwa dimensi Tangible, dimensi Reliability, dimensi Responsiveness, dimensi Accurance dan pada dimensi Emphaty memiliki nilai negatif, bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut menunjukkan persepsi pengguna layanan (P) lebih rendah dari pada ekpektasi pengguna layanan (E) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (Q) Kantor Kecamatan Nunukan Selatan kurang memuaskan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik

Pendahuluan

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi bertujuan membentuk birokrasi profesional, dengan karakteristik: adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Dan sasaran Reformasi Birokrasi yaitu membangun birokrasi yang berorientasi pada hasil (outcomes) melalui perubahan secara terencana, bertahap, dan terintegrasi dari berbagai aspek strategis birokrasi.

Secara teoritik, Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007).

Persepsi masyarakatan terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN. (LAN,2007).

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (prinsip *good governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Mengacu pada fungsi pelayanan, Pemerintah Kabupaten Nunukan sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia yang berada di daerah perbatasan Negara Indonesia wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat Nunukan. Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Nunukan harus secara menyeluruh pada seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) baik di dinas, badan, maupun kantor.

Sebagai salah satu Perangkat Daerah di Kabupaten Nunukan Kantor Kecamatan Nunukan Selatan mempunyai fungsi memberikan pelayanan publik yang maksimal, apalagi kantor Kecamatan merupakan ujung tombak pemerintahan yang memiliki peran yang sangat besar sebagai benteng pertama di dalam membirikan pelayanan publik kepada masyarakat baik dari segi keamanan dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat, pemerintahan umum dan pertanahan. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintahan Kabupaten Nunukan secara keseluruhan.

Pelayanan Publik

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (Osborne, 1996 ; LAN, 2007).

- a. *Fungsi pelayanan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
- b. *Fungsi pembangunan*, berhubungan dengan unit oganisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptivefunction*/fungsi adaptasi.
- c. *Fungsi pemerintahan umum*, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban.

Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*). Sebagai salah satu fungsi birokrasi pemerintahan maka pelayanan publik merupakan syarat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintahan daerah.

Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Biaya Pelayanan;
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa materi

Standar Pelayanan Publik di bagi dalam empat belas komponen, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1) Dasar Hukum; 2) Persyaratan Pelayanan; 3) System, ekanisme dan Prosedur; 4) Jangka Waktu Penyelesaian; 5) Biaya / Tarif; 6) Produk Pelayanan; 7) Sarana, Prasarana dan /atau fasilitas; 8) Kompetensi Pelaksana; 9) Pengawasan internal; 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan; 11) Jumlah Pelaksana; 12) Jaminan pelayanan; 13) Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan; 14) Evaluasi Kinerja.

Tambahan Komponen muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistis karena memasukan komponen muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/*stakeholder*.

Kualitas Pelayanan

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut (Parasuraman, Zeithami dan Berry, 1988):

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry diidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik (Tjiptono, 2008), yaitu :

- a. *Reliability*/keandalan, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
- b. *Responsiveness*/ketanggapan, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

- c. *Competence*/kompetensi, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
- d. *Access*/akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- e. *Courtesy*/kesopanan, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact person/pihak yang berhubungan.
- f. *Communication*/komunikasi, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility*/kepercayaan, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h. *Security*/keamanan, yaitu aman dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
- i. *Understanding/knowing the customer* (memahami/mengetahui pelanggan), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*/bukti, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatanyang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) yang dikutip oleh Tjiptono (2008) memaparkan secara rinci gap kualitas jasa yang berpotensi menjadi masalah kualitas pelayanan, yang dikinal dengan model *Servqual*) (*Service Quality*). Model ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber permasalahan kualitas serta memahami cara-cara memperbaikinya.

Garis putus-putus horizontal dalam gambar model *Servqual* memisahkan dua hal yakni bagian atas berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah berkaitan dengan perusahaan atau penyedia jasa.

Dalam gambar Model *Servqual* tersebut mengidentifikasi lima gap atau kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa menurut Parasuraman, Zeithaml dan Bery (1988), yaitu:

- a. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*Knowledge Gap*).
- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa (*Standard Gap*).
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
- e. Gap antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang dirasakan

Metode Penelitian

Metode yang dilakukan untuk mengolah dan menganalisis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Pengukuran menggunakan *Servqual* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pengguna layanan kecamatan serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responseveness, assurance, dan amphaty*). Kelima dimensi tersebut dijabarkan kedalam 22 pertanyaan untuk ekspektasi responnya dituangkan kedalam skal likert. Dimana responden diminta untuk memilih angka diantara angka 1 (satu) hingga 5 (lima). Angka 1 (satu) mempresentasikan sikap responden yang sangat tidak setuju

(*strongly disagree*) terhadap pelayanan yang tertera dalam kuisioner dan pemikiran tersebut memiliki makna bahwa penilaian tingkat layanan yang dirasakan masih sangat rendah sedangkan angka 5 (lima) menunjukkan sikap responden yang sangat setuju dan penilaian tersebut memiliki makna bahwa penilaian tingkat layanan yang dirasakan sudah tinggi.

Kuisioner memiliki dua buah kolom. Kolom pertama adalah kolom ekspektasi responden. Pada kolom ini pertanyaan-pertanyaan ini diajukan sesuai dengan dimensi dan indikator yang telah dikembangkan dalam operasionalisasi variabel dan lebih menunjuk pada ekspektasi responden tentang bagaimana sedianya (*ideal condition*) pelayanan pengguna jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Nunukan Selatan. Kolom ini selanjutnya diberi kode (E).

Berikutnya, kolom kedua yaitu kolom persepsi pengguna jasa pelayanan Kecamatan Nunukan selatan, dalam kolom ini pertanyaan-pertanyaan yang kembangkan masih mengikuti dimensi dan indikator yang masih dikembangkan dalam operasionalisasi variabel, hanya saja pertanyaan-pertanyaan lebih merujuk pada persepsi responden atas pertanyaan-pertanyaan pelayanan di kantor Kecamatan Nunukan selatan Kabupaten Nunukan, kolom ini selanjutnya diberi kode (P).

Selanjutnya berdasarkan definisi kualitas pelayanan yaitu ketidak sesuaian antara persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterima dan ekspektasi pengguna layanan tentang bagaimana sedianya pelayanan tersebut di selenggarakan maka Berry, Parasuraman dan Zeithaml mengembangkan rumus berikut ini (Tjiptono, 2008)

$$Q = P - E$$

Q = Kualitas Pelayanan

P = Persepsi Pengguna Layanan

E = Ekspektasi Pengguna Layanan

Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian dan hasil analisis data pada kesemua aspek kualitas pelayanan yang mana menurut Parasuraman, dkk, yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Tangibles*, (Bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan peralatan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi yang disediakan.
- b. *Reliability*, dalam hal ini berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat.
- c. *Responsiveness*, merupakan kemauan untuk menyediakan pelayanan dengan cepat dan mau membantu pengguna layanan.

- d. *Assurance*, dalam menyampaikan pelayanan disertai rasa hormat dan sopan. Kemudian proses penyampaian dapat pula menimbulkan rasa percaya dan yakin kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy*, yaitu perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna.

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh parasuraman dkk, tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataan pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika sebaliknya pelanggan menerima pelayanan yang kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Seperti yang telah disinggung sebelumnya bahwa model *Service Quality* (*Servqual*) merupakan model yang menganalisis kesenjangan antara layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi masyarakat pengguna jasa kecamatan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*). Pengukuran menggunakan *Servqual* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pengguna layanan kecamatan serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responseveness, assurance, dan amphaty*). Kelima dimensi tersebut dijabarkan kedalam 22 pertanyaan untuk ekspektasi responnya dituangkan kedalam skal likert. Dimana responden diminta untuk memilih angka diantara angka 1 (satu) hingga 5 (lima). Angka 1 (satu) mempresentasikan sikap responden yang sangat tidak setuju (*strongly disagree*) terhadap pelayanan yang tertera dalam kuisiонер dan pemikiran tersebut memiliki makna bahwa penilaian tingkat layanan yang dirasakan masih sangat rendah sedangkan angka 5 (lima) menunjukkan sikap responden yang sangat setuju dan penilaian tersebut memiliki makna bahwa penilaian tingkat layanan yang dirasakan sudah tinggi.

Kemudian data yang diperoleh melalui instrument *Servqual* selanjutnya dianalisis pada level-level berikut ini :

- a. *Item by item analysis*. Dalam pertanyaan ini setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuisiонер disarikan skor kesenjangan pada skor yang paling minimum maka dapat dinyatakan perlu dilakukan upaya perbaikan yang mengarah pada aspek-aspek spesifik dimasuk dengan rumus:

P1-H1 (persepsi item 1 – Ekspektasi item 1), P2-H2 (persepsi item 2- Ekspektasi item 2) dan seterusnya dengan maksud menghitung rata-rata per item.

- b. *Dimention by dimention analysis* pada analisis ini skor rata-rata setiap dimensi baik untuk kolom ekspektasi maupun persepsi di hitung dengan cermat selanjutnya skor rata-rata tersebut diaplikasikan kedalam rumus *Servqual*. Pada hasil yang paling minimum maka dapat direkomendasikan untuk dilakukan upaya-upaya perbaikan dengan rumus:

$$\frac{P1+P2+P3+P4}{4} - \frac{H1+H2+H3+H4}{4}, \text{ dan seterusnya.}$$

Dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan empat pertanyaan persepsi dan ekspektasi berkaitan dengan dimensi pertama dan seterusnya.

Skor *Servqual* keseluruhan kelima dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21
Skor Keseluruhan Kualitas Pelayanan dikecamatan Nunukan Selatan

No	P	E	P - E	DIMENSI	skor rata-rata Persepsi	skor rata-rata Ekspektasi	Jumlah
1	3.54	4.01	-0.47	<i>Tangible</i>	3.70	3.98	-0.28
2	3.76	4.02	-0.26				
3	3.83	4.1	-0.27				
4	3.68	3.79	-0.11				
5	3.17	3.82	-0.65	<i>Reliability</i>	3.59	4.14	-0.55
6	3.56	4.17	-0.61				
7	3.73	4.32	-0.59				
8	3.56	4.4	-0.84				
9	3.9	3.99	-0.09				
10	3,94	3,97	-0.03	<i>Responsivesness</i>	3.67	4.00	-0.33
11	3.38	4.02	-0.64				
12	3.81	4	-0.19				
13	3.53	4	-0.47				
14	3.65	4.5	-0.85	<i>Accurance</i>	3.67	4.24	-0.57
15	3.71	4.22	-0.51				
16	3.66	4.14	-0.48				
17	3.65	4.12	-0.47				
18	3.75	4.28	-0.53	<i>Emphaty</i>	3.74	4.16	-0.42
19	3.69	4.43	-0.74				
20	3.69	4.09	-0.4				
21	3.87	3.99	-0.12				
22	3.7	4.01	-0.31				

Sumber : hasil keseluruhan data yang diolah

Dari hasil perhitungan diatas kesemua dimensi kualitas pelayanan yang telah diteliti dan telah dianalisis oleh peneliti maka dari kelima dimensi tersebut hasilnya negative artinya persepsi masyarakat kecamatan Nunukan Selatan terhadap pelayanan publik di kantor camat kurang baik. Jika melihat konsep teori yang digunakan oleh peneliti dimana jika harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka dapat dikatakan pelayanannya sangat puas, jika harapan pelanggan sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa puas. Namun jika harapan pelanggan

lebih besar dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan.

Untuk menjawab rumusan masalah yaitu bagaimana persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan, yaitu di Kecamatan Nunukan Selatan dimana harapan masyarakat lebih besar dari pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh sehingga dapat dikatakan pelayanan di Kantor Kecamatan Nunukan Selatan kurang baik dan tidak memuaskan masyarakat.

Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Dilakukan Penulis.

Setelah peneliti melakukan penelitian tentang Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Nunukan Selatan Pemerintah Kabupaten Nunukan jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan maka, penelitian Ari Widayanto tahun 2011 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi di Badan Perijinan Terpadu Kabupaten Kutai Timur, bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi eksisting pelayanan administrasi, menganalisis hasil pengukuran kepuasan masyarakat, merumuskan upaya untuk memperbaiki pelayanan dengan hasil pengukuran berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan hasil yang baik dan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Badan Perijinan Terpadu Kabupaten Kutai Timur adalah untuk memperbaiki kinerja pelayanan administrasi yang dilakukan secara parsial harus menggunakan teknologi informasi, sedangkan Penelitian Syahrudin tahun 2011 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagi terciptanya Loyalitas Pelanggan Pengguna Layanan Gerai Halo di Sangatta Kabupaten Kutai Timur, bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan, mengetahui pengaruh layanan terhadap terciptanya loyalitas, mengetahui alasan-alasan yang dapat membuat pelanggan tetap menggunakan layanan di gerai halo sangatta dan hasilnya adalah kepuasan pelanggan belum terpenuhi walaupun program sesuai dengan standar yang ditetapkan, loyalitas pelanggan masih rendah, merek telkomsel melekat cukup kuat dihati masyarakat.

Pada Penelitian Jamiah tahun 2012 tentang Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan samarinda ulu kota samarinda dan hasilnya adalah Sebagian besar Pegawai setuju tentang kebijakan pengembangan sumber daya aparatur, ada pengaruh positif dan signifikan antara pengembangan SDA terhadap kualitas pelayanan, sedangkan pada Penelitian Arianto Tahun 2011 tentang Pengaruh Pengembangan Sumber daya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Muarawis Kabupaten Kutai Kartanegara bertujuan untuk mengetahui pengembangan sumber daya aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, untuk menguji kebenaran hipotesis apakah ada pengaruh

pengembangan sumber daya aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan hasilnya adalah terdapat pengaruh pengembangan sumber daya aparatur terhadap kualitas pelayanan, besarnya pengaruh tersebut signifikan, sedangkan pada Penelitian Tamaseri Ginting tahun 2012 tentang Analisis kualitas pelayanan rawat jalan puskesmas berastagi Kabupaten karo bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Berastagi berdasarkan penilaian penerima jasa pelayanan (pasien) dan hasilnya adalah persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan rawat jalan Puskesmas Berastagi belum dapat memenuhi harapan pasien dan hasilnya adalah rendahnya persepsi responden terhadap kelengkapan media informasi Puskesmas, terutama media informasi tentang biaya pelayanan di Puskesmas, karena ditempel di tempat yang kurang mudah dilihat pasien.

Pada Penelitian Rivan Novandy tahun 2009 tentang Analisis Persepsi masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun bertujuan untuk Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun dan hasilnya adalah Persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik secara umum menyatakan kalau penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan, faktor yang mempengaruhi yakni : prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus sudah menguasai, sedangkan pada penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Nunukan Selatan Pemerintah Kabupaten Nunukan dan untuk menganalisis faktor Penghambat/pendukung kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Nunukan Selatan Pemerintah Kabupaten Nunukan dengan menggunakan analisis data yaitu metode *Servqual (Service Quality)* adapun hasil pada penelitian ini adalah persepsi pengguna layanan (P) lebih rendah dari pada ekpektasi pengguna layanan (E) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Nunukan Selatan kurang memuaskan. Adapun perbedaan Instansi, lokasi tempat dan waktu penelitian mempengaruhi hasil antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

Hal ini jika dilihat dari teori dan hasil penelitian terdahulu dan hasil analisis data pada kesemua aspek kualitas pelayanan yang mana menurut Parasuraman, dkk, yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Tangibles*, (Bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan peralatan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi yang disediakan.
- b. *Reliability*, dalam hal ini berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat.
- c. *Responsiveness*, merupakan kemauan untuk menyediakan pelayanan dengan cepat dan mau membantu pengguna layanan.

- d. *Assurance*, dalam menyampaikan pelayanan disertai rasa hormat dan sopan. Kemudian proses penyampaian dapat pula menimbulkan rasa percaya dan yakin kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy*, yaitu perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna.

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataan pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika sebaliknya pelanggan menerima pelayanan yang kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Berdasarkan perbandingan teori Parasuraman dkk (1988), penelitian terdahulu dan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Perbedaan Instansi, lokasi tempat dan waktu penelitian mempengaruhi hasil antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu.
2. Saat harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka hal tersebut menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pengguna layanan.
3. Pada saat harapan pelanggan sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa puas.
4. Pada saat harapan pelanggan lebih besar dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa kurang puas terhadap pelayanan.

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan analisis data dengan metode *Servqual (Service Quality)* menunjukkan bahwa:
 - a. *Tangibles*, (Bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan peralatan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi yang disediakan memiliki nilai negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan peralatan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi masih perlu di tingkatkan.
 - b. *Reliability*, dalam hal ini berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat memiliki nilai negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan penyedia layanan masih perlu mendapat perhatian.
 - c. *Responsiveness*, merupakan kemauan untuk menyediakan pelayanan dengan cepat dan mau membantu pengguna layanan memiliki nilai negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan dalam memberikan pelayanan masih kurang memuaskan.

- d. *Assurance*, dalam menyampaikan pelayanan disertai rasa hormat dan sopan. Kemudian proses penyampaian dapat pula menimbulkan rasa percaya dan yakin kepada pengguna layanan memiliki nilai negatif sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan terhadap kualitas pelayanan perlu di tingkatkan.
 - e. *Empathy*, yaitu perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna layanan memiliki nilai yang kurang memuaskan .
Bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut menunjukkan persepsi pengguna layanan (P) lebih rendah dari pada ekpektasi pengguna layanan (E) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (Q) Kantor Kecamatan Nunukan Selatan kurang memuaskan.
2. Faktor penghambat/pendukung kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Nunukan Selatan dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Faktor penghambat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :
 1. Banyaknya komputer Kecamatan Nunukan Selatan yang rusak dan terserang virus.
 2. Masih kurang nyaman ruang tunggu yang disediakan.
 3. Jauhnya jarak kantor Kecamatan dari perumahan penduduk dan pegawai.
 4. Adanya Sekat ruangan yang mengganggu interaksi antara masyarakat dan pegawai.
 5. Masih banyak aparatur kecamatan yang belum menguasai program komputer.
 6. Masyarakat masih sering menggunakan bahasa daerah dalam melakukan pelayanan sehingga aparatur kecamatan kurang memahami maksudnya.
 7. Ruang kantor kecamatan bersekat sehingga masyarakat susah untuk menemui aparat kecamatan yang ingin di ketemu.
 - b. Faktor pendukung kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:
 1. Sudah tersedianya anggaran perbaikan komputer.
 2. Sudah ada ruang tunggu dan kursi yang tersedia walaupun belum memuaskan.
 3. Sudah adanya Absensi sidik jari sehingga jika ada aparat yang lambat dan cepat pulang dapat diketahui.
 4. Sudah adanya kotak aduan/saran.
 5. Sudah ada pegawai yang bisa menggunakan komputer walaupun belum banyak.
 6. Sudah adanya papan informasi pejabat sehingga masyarakat sudah dapat mengetahui kalau ada tidaknya camat ditempat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Nunukan Selatan Pemerintah Kabupaten Nunukan, maka peneliti memberikan saran kepada:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan sarannya adalah sebagai berikut:
 - a. Agar dapat memberikan anggaran tambahan kepada Kantor Camat Nunukan Selatan guna perbaikan dan penambahan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik.
 - b. Agar dapat memberikan anggaran tambahan kepada Kantor Kecamatan Nunukan Selatan guna peningkatan dan pengembangan kualitas sumber daya aparatur Kantor Kecamatan Nunukan Selatan.
2. Camat Nunukan Selatan sarannya adalah sebagai berikut:
 - a. Agar dapat mengadakan fasilitas sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Nunukan Selatan yang masih kurang terutama dalam bidang pelayanan publik.
 - b. Agar dapat melakukan pembinaan disiplin, pengembangan pengetahuan dan pelatihan teknis kepada aparatur Kecamatan Nunukan Selatan.
 - c. Agar dapat menghilangkan sekat ruang pelayanan yang tidak perlu dan mengganggu interaksi antara masyarakat pengguna pelayanan dengan aparat pelayanan.
3. Aparatur Kecamatan Nunukan Selatan sarannya adalah sebagai berikut:
 - a. Harus bersifat sopan dan ramah kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Nunukan Selatan.
 - b. Jangan membeda-bedakan perlakuan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Nunukan Selatan.
 - c. Harus cepat tanggap dan responsif kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Nunukan Selatan.
4. Masyarakat sarannya adalah sebagai berikut:
 - a. Agar didalam melakukan pelayanan dan berkomunikasi dengan aparatur kecamatan menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan jangan menggunakan bahasa daerah dalam berkomunikasi karena tidak semua aparatur Kecamatan Nunukan Selatan mengerti dengan bahasa daerah tertentu.

Daftar Pustaka

- Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu (*Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management*) Eselon 4. Jakarta: LAN.
- Lovelock, Christopher. 2002. *Services Marketing in Asia : Managing People, Technology and Strategy*. New Delhi: Prentice Hall.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1992. *Mewirauahakan Birokrasi – Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik (Reinventing Government – How The Entrepreneurship Spirit in*

- Transforming the public Sector*). Terjemahan Abdul Rosid. 1996. Jakarta: PPM.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter. 1996. *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies For Reinventing Government*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V.. dan Berry L.. 1988. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Servis Management – Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Peraturan Perundang-undangan:

- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan.
- Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 mengenai Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.