

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LONG BAGUN KABUPATEN MAHAKAM ULU KALIMANTAN TIMUR**

**Surpendi<sup>1</sup>, Adam Idris<sup>2</sup>, Bambang Irawan<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan serta untuk menganalisis dan mendeskripsikan kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu Kalimantan Timur.*

*Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang diterapkan pada kualitas pelayanan aparat Pemerintah Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu Provinsi Kalimantan Timur.*

*Hasil penelitian menunjukkan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor Kecamatan Long Bagun berdasarkan penilaian masyarakat adalah rata-rata adalah sebesar 79,46%. Sedangkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat atas kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor Kecamatan Long Bagun adalah rata-rata sebesar 58,41%. Sehingga kesenjangan atas harapan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Long Bagun yaitu sebesar:  $79.46\% - 58.41\% = 20.05\%$ , dengan demikian kesenjangan antara harapan responden dan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat di Kecamatan Long Bagun sebesar 20.05%.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Long Bagun, Mahakam Ulu*

### ***Abstract***

*The purpose of this study is to analyze and describe the quality of service as well as to analyze and describe the gap between expectation and reality perceived by the public services with the services provided at the district office Mahakam Ulu Regency Long Bagun East Kalimantan. This study uses a quantitative approach that is applied to the District Government officials service quality Long Bagun Mahakam Ulu Regency of East Kalimantan Province.*

*The results showed people's expectations with quality of services organized by the district office of Long Bagun community based assessment is the average is equal to 79.46%. While the quality of service received by the public on the quality of service that is hosted by the district office of Long Bagun is an*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>2</sup>Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>3</sup>Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

average of 58.41%. So that the gap above the expectations of society and the provision of services in the District of Long Bagun that is equal to:  $79.46\% - 58.41\% = 20.05\%$ , thus the gap between the expectations of the respondents and the quality of care received by people in the District of Long Bagun at 20.05%.

*Keywords: Quality of Service, Long Bagun, Mahakam Ulu*

## **Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun (Saragih, 2006). Reformasi pelayanan publik terjadi dalam konteks usaha “pembangunan” dan promosi proses globalisasi ekonomi (Reed, 2002). Reformasi pelayanan publik merupakan *prime mover* (penggerak utama) yang dinilai strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance* (Dwiyanto, 2005). Sesuai dengan paradigma *Reinventing Government* maupun *Good Governance*, pendelegasian sebagian kewenangan pemerintahan dari bupati/walikota kepada camat harus dapat memaksimalkan prinsip 4E, yakni efektivitas, efisiensi, *equity*/keadilan dan ekonomis. (Terry, 1961, Frederickson, 1997 dan E.S. Savas, 1987; Wasistiono, 2005).

Pendelegasian kewenangan bukan hanya sekedar memindahkan kewenangan yang dijalankan secara langsung oleh bupati/walikota kepada camat, melainkan dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan, yakni penilaian kepuasan pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*). Pengembangan *service quality gap* model kedalam suatu instrumen skala pengukuran multi dimensi yang dinamakan Servqual (Zathaml, dkk., 1990). Dalam perkembangannya, Zaithaml, Parasuraman dan Bery kemudian menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi Servqual (Zaithaml dkk., 1990), yakni *Tangible* (Nyata, Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Cepat tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Kaitannya dengan reformasi pemerintahan daerah dimana camat tidak lagi menjadi pusat dalam menjalankan tugas-tugas dekonsentrasi, namun telah beralih menjadi perangkat daerah yang hanya memiliki wilayah kerja dalam lingkungan wilayah kecamatan. Sudah selayaknya apabila kecamatan dijadikan sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat (Pusyanmas) untuk jenis-jenis pelayanan yang sederhana, cepat, dan murah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil observasi peneliti pada di objek penelitian menunjukkan bahwa 1) pelayanan masih terkesan lamban, 2) pelayanan kurang tepat waktu, 3) kemauan aparatur dalam memberikan layanan kurang optimal, 4) Kenyamanan dalam proses pelayanan belum sesuai yang diharapkan. Berangkat dari fenomena tersebut, peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini dalam kajian studi tentang

kualitas pelayanan publik (studi di kantor Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu).

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah melalui media massa dan media publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi suatu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Sehingga kepuasan masyarakat dapat menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Berbagai perkiraan tentang masa depan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara memberi petunjuk bahwa tantangan yang akan dihadapi oleh organisasi publik (pemerintah) di masa depan akan semakin besar baik dalam bentuk, jenis maupun dalam intensitasnya. Tantangan tersebut berkisar pada tuntutan bagi pemerintah untuk memberikan respon terhadap beraneka ragam perubahan yang akan terjadi dalam masyarakat internal suatu bangsa. Untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan jasa layanan sipil, yang diikuti dengan terjadinya peningkatan kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai warga negara, maka setiap organisasi pemerintah semakin dituntut pula untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sehubungan dengan itu Obsorn dan Gaebler (1996:182) menyatakan bahwa “perlu ditetapkan suatu standar kualitas pelayanan dalam manajemen pemerintahan”.

Persepsi lama tentang kualitas pada umumnya berkisar pada kesesuaian dengan spesifikasi kepuasan pembeli dan hasil pemeriksaan pengawas. Pada era globalisasi sekarang ini telah bergeser menjadi paradigma baru, seperti mulai dengan melakukan sesuatu pekerjaan dan menyempurnakan terusmenerus. Paradigma baru mendorong upaya peningkatan kualitas barang dan jasa, namun tidak berarti bahwa persepsi lama tentang kualitas harus ditinggalkan. Dalam perkembangan konsep tentang kualitas telah menjadi salah satu kajian dalam bidang manajemen yaitu yang lebih dikenal dengan manajemen kualitas. Konsep kualitas menurut Triguno (1997:76) sebagai berikut: Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa, berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani baik internal, maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Sementara Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (1996:51) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

manusia, proses dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi kebutuhan. Kualitas mempunyai dimensi tergantung pada produk yang diinginkan oleh pelanggan atau masyarakat lain serta kinerja, bentuk, kesesuaian, kekuatan, keindahan, rasa, harga, pemenuhan kebutuhan, kemanusiaan, keamanan, dan kemampuan, sementara itu menurut Triguno (1997:75) Tingkat kualitas dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) yaitu : (1) Sempurna atau terbaik, (2) Asal jadi, (3) Buruk. Tingkat seperti tersebut diatas sangat relatif, karena tergantung kepada kepuasan pelanggan sesuai dengan dimensi kualitas yang dikehendakinya, makin berkualitas berarti makin minimalnya cacat dan cela pada produk atau barang/jasa tersebut.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan tenaga yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997:78) pelayanan penyampaian yang terbaik yaitu melayani setiap saat secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu“.

Konsep kualitas lain yang berfokus pada kepuasan sebagaimana didefinisikan oleh Gaspers (1997:16) berdasarkan pandangan moderen, yakni “kualitas sebagai persyaratan untuk memuaskan pengguna produk. Membandingkan produk terhadap kompetisi dan terhadap produk terbaik di pasar”.

Dari berbagai konsep yang telah dikemukakan diatas, maka elemen kualitas pada dasarnya bertujuan memenuhi harapan pengguna produk dan mencakup produk, jasa, manusia, proses lingkungan serta bersifat dinamis. Sejalan dengan itu Gasperz (1997:67) mengatakan bahwa “manajemen kualitas berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan”. Beberapa dimensi yang harus diperhatikan menurut Gasperz (2002:2) dalam perbaikan kualitas jasa adalah:

- a) Ketepatan waktu pelayanan, hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
- c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.
- d) Tanggungjawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- e) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
- f) Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi dan lain-lain.
- g) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.

- h) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
- i) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
- j) Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

Kualitas pelayanan, menurut Lukman (1997:171) bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Menurut Yodoyono (2000: 168) bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat memiliki enam dimensi yaitu: (1) Kecepatan, (2) Ketepatan, (3) Kemudahan atau keterjangkauan, (4) murah, (5) Adil, dan (6) transparansi.

### Analisis Data

Dari data tersebut dilakukan penyajian fakta secara deskriptif untuk selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan metode statistik, melalui diskripsi sampel dan diskripsi variabel.

### Hasil Penelitian

Variabel kualitas pelayanan yang diterima responden mempunyai skor terendah adalah 20 (20x1) dan tertinggi adalah 100 (20 x 5). Dari Tabel 4.4 terlihat bahwa yang mendapatkan nilai antara 50 sampai dengan 55 ada 20 orang dan nilai tertinggi 61 sampai dengan 65 ada 31 orang. Sedangkan yang mendapatkan nilai antara 56 sampai dengan 60 sebanyak 29 orang. Adapun distribusi kualitas pelayanan yang diterima 80 responden dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

**Tabel 4.1.**  
**Distribusi Frekuensi Nilai Tingkat Kualitas Pelayanan yang diterima dari Kecamatan Long Bagun**

Interval Nilai	Frekuensi
50 - 55	20
56 - 60	29
61 - 65	31
<b>Jumlah</b>	<b>80</b>

Sumber : hasil pengolahan data hasil penelitian, 2014

Dari data kualitas pelayanan yang diharapkan responden yang telah ditabulasi di atas, skor tertinggi untuk 20 butir pernyataan bagi 80 orang responden adalah  $80 \times 100 = 8000$ , sedang total skor variabel kualitas pelayanan yang diterima yang diperoleh dari 80 responden sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4.4 di atas adalah 4673, dengan demikian maka kualitas pelayanan yang diterima responden dari Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu adalah  $4673 : 8.000 = 0,584125$  atau 58.41%.

Berdasarkan persentase tersebut dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diterima dari Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu adalah sebesar 58,41%. Tabel 4.2 disajikan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan yang diterima responden, sebagaimana dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel kualitas pelayanan yang diterima responden**

No. Item	Alternatif Jawaban										Jumlah	%
	Sangat Bagus		Bagus		Cukup		Jelek		Sangat Jelek			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1	0	0	3	3.75	71	88.75	6	7.50	0	0.00	80	100.00
2	0	0	22	27.50	54	67.50	4	5.00	0	0.00	80	100.00
3	0	0	19	23.75	60	75.00	1	1.25	0	0.00	80	100.00
4	0	0	1	1.25	28	35.00	51	63.75	0	0.00	80	100.00
5	0	0	3	3.75	52	65.00	25	31.25	0	0.00	80	100.00
6	0	0	48	60.00	26	32.50	6	7.50	0	0.00	80	100.00
7	0	0	8	10.00	65	81.25	7	8.75	0	0.00	80	100.00
8	0	0	2	2.50	70	87.50	8	10.00	0	0.00	80	100.00
9	0	0	3	3.75	70	87.50	7	8.75	0	0.00	80	100.00
10	0	0	9	11.25	41	51.25	27	33.75	3	3.75	80	100.00
11	0	0	0	0.00	2	2.50	68	85.00	10	12.50	80	100.00
12	0	0	15	18.75	62	77.50	3	3.75	0	0.00	80	100.00
13	0	0	0	0.00	22	27.50	56	70.00	2	2.50	80	100.00
14	0	0	32	40.00	45	56.25	3	3.75	0	0.00	80	100.00
15	0	0	0	0.00	78	97.50	2	2.50	0	0.00	80	100.00
16	0	0	20	25.00	50	62.50	10	12.50	0	0.00	80	100.00
17	0	0	1	1.25	65	81.25	13	16.25	1	1.25	80	100.00
18	0	0	4	5.00	67	83.75	8	10.00	1	1.25	80	100.00
19	0	0	0	0.00	68	85.00	12	15.00	0	0.00	80	100.00
20	0	0	56	70.00	9	11.25	15	18.75	0	0.00	80	100.00
	0	0	246	308	1005	1256.3	332	415	17	21.3	1600	2000

Sumber : hasil pengolahan data hasil penelitian, 2014

Variabel pelayanan yang diharapkan responden mempunyai skor terendah adalah 20 (20x1) dan tertinggi adalah 100 (20 x 5). Dari Tabel 4.17 terlihat bahwa yang mendapatkan nilai antara 71 sampai dengan 75 ada 9 orang dan nilai tertinggi 81 sampai dengan 85 ada 38 orang. Sedangkan yang mendapatkan nilai antara 76 sampai dengan 80 sebanyak 33 orang atau sama dengan jumlah responden yang mendapatkan nilai tertinggi. Adapun distribusi kualitas pelayanan yang diharapkan 80 responden dapat dilihat pada sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Nilai Tingkat Kualitas Pelayanan yang diharapkan dari Kecamatan Long Bagun**

Interval Nilai	Frekuensi
71 - 75	9
76 - 80	33
81 - 85	38
<b>Jumlah</b>	<b>80</b>

Sumber : hasil pengolahan data hasil penelitian, 2014

Dari data kualitas pelayanan yang diharapkan responden yang telah ditabulasi di atas, skor tertinggi untuk 20 butir pernyataan bagi 80 orang responden adalah  $80 \times 100 = 8000$ , sedang total skor variabel kualitas pelayanan yang diharapkan yang diperoleh dari 80 responden sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4.5 di atas adalah 6.362, dengan demikian maka kualitas pelayanan yang diharapkan responden dari Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu adalah  $6.357 : 8.000 = 0,794625$  atau 79,46%. Berdasarkan persentase tersebut dapat dikatakan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu adalah sebesar 79,46%. Pada Tabel 4.4 disajikan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan yang diharapkan responden, sebagaimana dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan Yang Diharapkan Responden**

No. Item	Alternatif Jawaban										Jumlah	%
	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	30	37.50	40	50.00	9	11.25	1	1.25	0	0	80	100
2	6	7.50	58	72.50	16	20.00	0	0.00	0	0	80	100
3	18	22.50	57	71.25	5	6.25	0	0.00	0	0	80	100

4	4	5.00	69	86.25	7	8.75	0	0.00	0	0	80	100
5	16	20.00	57	71.25	7	8.75	0	0.00	0	0	80	100
6	5	6.25	72	90.00	3	3.75	0	0.00	0	0	80	100
7	5	6.25	73	91.25	2	2.50	0	0.00	0	0	80	100
8	5	6.25	73	91.25	2	2.50	0	0.00	0	0	80	100
9	6	7.50	71	88.75	3	3.75	0	0.00	0	0	80	100
10	4	5.00	72	90.00	4	5.00	0	0.00	0	0	80	100
11	4	5.00	73	91.25	3	3.75	0	0.00	0	0	80	100
12	6	7.50	69	86.25	5	6.25	0	0.00	0	0	80	100
13	3	3.75	61	76.25	16	20.00	0	0.00	0	0	80	100
14	3	3.75	70	87.50	7	8.75	0	0.00	0	0	80	100
15	5	6.25	74	92.50	1	1.25	0	0.00	0	0	80	100
16	3	3.75	73	91.25	4	5.00	0	0.00	0	0	80	100
17	3	3.75	57	71.25	20	25.00	0	0.00	0	0	80	100
18	0	0.00	67	83.75	12	15.00	1	1.25	0	0	80	100
19	3	3.75	45	56.25	32	40.00	0	0.00	0	0	80	100
20	2	2.50	66	82.50	12	15.00	0	0.00	0	0	80	100
	131	163.75	1297	1621.25	170	212.5	2	2.5	0	0	1600	2000

Sumber : hasil pengolahan data hasil penelitian, 2014

Dari perhitungan persentase dengan berdasarkan sampel yang juga merupakan populasi dari penelitian ini sebanyak 80 pengguna jasa pelayanan di Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu atas harapan terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan dari Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu, dapat disimpulkan bahwa:

- Tingkat harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu berdasarkan penilaian masyarakat pengguna jasa pelayanan rata-rata adalah sebesar 79.46%.
- Kualitas pelayanan yang diterima masyarakat atas kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu berdasarkan penilaian masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kecamatan rata-rata adalah sebesar 58,41%.
- Dari uraian tersebut pada butir 1 dan 2 di atas diperoleh gambaran bahwa, telah terjadi gap/kesenjangan atas harapan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu, yaitu sebesar:  $79,46\% - 58,41\% = 21,05\%$ , dengan demikian terdapat kesenjangan antara harapan responden dan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebesar 21,05%.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990:23) terdapat adanya interaksi yang kuat antara "kepuasan konsumen" dengan "kualitas pelayanan". Harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen

itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, terlihat bahwa tingkat kualitas pelayanan aparat Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu perlu ditingkatkan sebesar minimal 21,05%, untuk memenuhi harapan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan sehingga tidak terjadi gap/ kesenjangan. antara kualitas pelayanan yang diselenggarakan Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Hulu terhadap harapan masyarakatnya.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu.
2. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor Kecamatan Long Bagun berdasarkan penilaian masyarakat adalah rata-rata adalah sebesar 79,46%.
3. Kualitas pelayanan yang diterima masyarakat atas kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor Kecamatan Long Bagun adalah rata-rata sebesar 58,41%.
4. Kesenjangan atas harapan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Long Bagun yaitu sebesar:  $79.46\% - 58.41\% = 20.05\%$ , dengan demikian kesenjangan antara harapan responden dan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat di Kecamatan Long Bagun sebesar 20.05 %.

### **Saran - Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Camat diharapkan segera memprioritaskan pengadaan peralatan kantor yang lebih representatif dan modern, meremajakan dan memperbaiki alat-alat yang telah rusak agar dapat dimanfaatkan sebagai penunjang pekerjaan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien.
2. Camat hendaknya memprioritaskan program peningkatan sumber daya aparatur seperti peningkatan pengetahuan dan ketrampilan yang cukup bagi aparatur agar lebih profesional dalam menjalankan tugasnya.
3. Camat hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Long Bagun dengan membudayakan *reward* dan *punishment* dalam rangka mendorong kinerja pelayanan publik sehingga akan menstimulus para pegawai untuk berprestasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berimplikasi nyata pada kualitas pelayanan publik.

### **Daftar Pustaka**

- Koentjaraningrat, 1982. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Gramedia Jakarta
- Lukman, Sampara 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN.
- Moenir, H.AS, 1992, *Pendekatan manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta.
- Osborne, David dan Ted Gebler, 1995, *Mewirusahaakan Birokasi Reinventing Government Mentransformasi Semangat wirausaha kedalam Sektor Publik*, PT. Pustaka Binaman Presindo, Jakarta.
- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke Ketiga. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sinaga, Anggiat M dan Sri Hadiati, 2001. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia*, LAN-RI Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara Jakarta.
- Zeithaml, V.A Parasuraman, A : and Berry, Leonard L. 1990, *delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York ; The Free Press.