

# Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Terpadu Satu Pintu) Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda

Pankrasius Rera Liwun<sup>1\*</sup>, Maskan<sup>2</sup>, Raudah Mahmud<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

---

## INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

25 August 2021

Received in revised form:

12 September 2021

Accepted:

8 Oktober 2021

---

## Keyword:

Quality, Public service

---

## Kata Kunci:

Kualitas, Pelayanan publik

---

## ABSTRACT

*This research was conducted with the aim to find out the quality of public services (integrated one door) in the office of Samarinda City Welcome Subdistrict. This research is descriptive research with the type of research used is qualitative. Qualitative research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually, and accurately about facts or phenomena that occur in the field. The results of this study show that in general in the Study of The Quality of Public Services (Integrated One Door) in the District Office of Samarinda City Welcome has provided quality services to the community, this can be shown in research interviews so far among him in terms of transparency shows that they (residents) feel the services provided by the sub-district are not adequate and still unclear, Accountability shows that the service is in accordance with the applicable laws and regulations and can be accounted for, conditionally shows that citizens feel disappointed and object to the certainty of time and satisfied with the professionalism of employees in providing service cost guarantees, participation shows that the attitude of officers in providing services is in accordance with the SOP and socializing with the community about public services and some Residents feel less clear about the service process and the lack of information in getting services provided by district officials, the equality of rights shows that there is no difference (equal) in giving and receiving services, the balance of rights and obligations shows that in providing services employees have carried out their duties professionally so that the fulfillment of rights is proportional to their obligations between the giver and the recipient of the service and the community feels that in providing services employees have carried out their duties professionally so that the fulfillment of rights is proportional to their obligations between the giver and the recipient of the service and the community feels Satisfied with the service because his rights as a recipient of the service have been fulfilled.*

---

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik (terpadu satu pintu) di kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskriptifkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum dalam Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Terpadu Satu Pintu) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda sudah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, hal ini dapat ditunjukkan dalam wawancara penelitian selama ini diantara-Nya dari segi transparansi menunjukkan bahwa mereka (warga) merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan belum memadai dan masih kurang jelas, akuntabilitas menunjukkan bahwa pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan, kondisional menunjukkan bahwa warga merasa kecewa dan keberatan atas kepastian waktu serta puas dengan keprofesionalannya pegawai dalam memberikan jaminan biaya pelayanan, partisipasi menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP dan bersosialisasi dengan masyarakat mengenai pelayanan publik serta beberapa warga merasa kurang jelas mengenai proses pelayanan serta minimnya informasi dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan, kesamaan hak menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan (sama rata) dalam memberi dan menerima pelayanan, keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai telah melaksanakan tugasnya secara profesional sehingga pemenuhan hak sudah sebanding dengan kewajibannya antara pemberi dan penerima pelayanan serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan karena haknya sebagai penerima pelayanan sudah terpenuhi.

---

\* Email: [PankrasiusReraLiwun@gmail.com](mailto:PankrasiusReraLiwun@gmail.com)

## Pendahuluan

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yaitu, melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Layanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Hingga saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah Kecamatan Sambutan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan pertama kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan baik, jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah lembaga dan bertugas melayani kepentingan umum. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik sangat berharap terhadap

kinerja penyelenggara pelayanan publik secara profesional, tepat sasaran, memberikan pelayanan dengan baik sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu, pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Hal ini berdampak besar pada tugas pemerintah yang semakin kompleks. Akibat dari semakin kritisnya masyarakat dan besarnya tuntutan kebutuhan masyarakat, maka semakin besarnya pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Saat ini, masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat.

Penyelenggaran publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaran pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas dan fungsi pokoknya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada pertengahan Mei 2020 di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, peneliti menemukan masalah terkait dengan pelayanan publik. Masalah tersebut yaitu mengenai prosedur dari setiap pelayanan.

Misalnya saja prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat yang baru pertama kali membuat KTP sama sekali belum mengetahui akan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini dikarenakan setiap prosedur tidak dipublikasikan di muka umum, misalnya di tempel di papan informasi. Apabila setiap prosedur dipublikasikan di muka umum, masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tidak merasa kebingungan. Masalah lainnya yaitu mengenai kecepatan pelayanan dan waktu penyelesaian sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dengan judul "Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Terpadu Satu Pintu) Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda".

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana penelitian ini berusaha memberi gambaran atau penegasan suatu konsep, situasi atau kejadian secara sistematis. Kemudian menganalisis dan menyajikan fakta secara akurat. Dalam penelitian menggunakan dasar penelitian studi survey dimana objek atau masalah yang diteliti kemudian dianalisa secara menyeluruh sebagai suatu kesatuan yang terintegrasi dengan tujuan akan memperoleh informasi dari sejumlah informan yang dianggap dapat mewakili populasi. Tipe penelitian adalah deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat tentang tugas pelaksanaan upaya pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

### **Subyek Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informasi sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Pemilihan informasi didasarkan atas objek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data yaitu:

1. Sekertaris camat
2. Kepala seksi pelayanan umum
3. Staf pelayanan umum
4. Masyarakat

Dari uraian tersebut, maka yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Data primer

Data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan indikator-indikator yang penulis teliti. Adapun key informan adalah Sekertaris Kecamatan,

sedangkan informannya adalah kepala seksi pelayanan umum, 1 orang staf pelayanan umum dan 5 orang masyarakat di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

## 2. Data sekunder

Data yang didapatkan dari dokumen atau data-data yang ada di kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan dalam penelitian serta sumber data yang dipilih. Penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu: wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi. Berikut penjelasannya:

### 1. Wawancara

Susan Stainback mengemukakan bahwa, dalam wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Teknik ini digunakan sebagai metode pengumpulan data dan dilengkapi dengan metode lain seperti observasi, analisis dokumen, dan triangulasi.

Esterberg, mengemukakan beberapa wawancara yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Penulis memakai tipe wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Melalui wawancara ini diharapkan penulis dapat memperoleh data secara luas, guna memperoleh pandangan terhadap objek penelitian sehingga dapat mengungkapkan jawaban yang lebih mendalam.

Dalam melakukan wawancara peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan langsung dengan kegiatan pelayanan kepada Kepala Camat di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda sebagai objek penelitian ini.

### 2. Observasi

Marshall menyatakan bahwa "*through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior*". Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Sanafiah Faisal, mengklarifikasi observasi menjadi observasi partisipatif, observasi terstruktur atau tersamar, dan observasi tak terstruktur.

Adapun teknik observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi partisipatif, melalui partisipatif lengkap yaitu peneliti sudah terlibat sepenuhnya terhadap apa yang dilakukan sumber data, jadi susunannya natural dan peneliti tidak terlihat melakukan penelitian. Dalam melakukan pengamatan, peneliti berada dan bergabung diantara subjek sekaligus mencatat peristiwa yang terjadi. Peneliti juga melakukan pendekatan

personal dengan sumber informasi yang akan menghasilkan data penelitian, agar data yang didapat bisa lebih jujur dan apa adanya.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan, peneliti membuat catatan lapangan yang disusun berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dialami, dan dipikirkan peneliti selama berlangsung pengumpulan data serta dilakukan refleksi data dan informasi.

Untuk memperoleh data melalui observasi, peneliti berusaha menghayati secara utuh proses pelayanan yang diberikan pegawai setiap harinya Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dilokasi yang menjadi objek penelitian yaitu di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Penelitian menggunakan analisis dokumen berdasarkan buku data jumlah kunjungan masyarakat yang melakukan pelayanan pada bulan Mei 2020. Dan catatan lapangan lainnya selama peneliti melakukan penelitian.

## **Teknik Analisis Data**

Teknik analisa data penelitian adalah tahap paling penting dan menentukan. Sugiyono (2013: 83) menyatakan bahwa analisa data dalam penelitian kualitatif data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam. Dan dilakukan secara terus menerus sampai data mengakibatkan variasi data yang tinggi. Data yang diperoleh umumnya data kualitatif.

Bogdan (dalam Sugiyono, 2013:84) analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman, (Ulber Silalahi, 2009: 339), kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu pengumpulan data / reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut "analisis". Namun, analisis data tidak dilakukan secara parsial dan berdiri sendiri tetapi dilakukan secara terus menerus dan terintegrasi selama dan setelah proses pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan Data / Reduksi Data (Data Reduction)

Analisis data dimulai beriringan dengan proses pengumpulan data dilanjutkan dengan pengkajian dan penilaian data dengan tetap memperhatikan prinsip keabsahan data, dalam rangka memperoleh data yang benar-benar berguna bagi penelitian. Disini data yang telah dikumpulkan direduksi dengan melakukan penyederhanaan pengabstrakan, pemilahan dan pemetaan (persamaan dan perbedaan) sesuai dengan

fokus penelitian secara sistematis dan integral. Reduksi data ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung hingga sampai pada penarikan kesimpulan.

## 2. Penyajian Data ( Data Display)

Penyajian data yang dimaksud menampilkan data yang telah diperoleh sebagai sebuah informasi yang lebih sederhana, selektif dan memudahkan untuk memaknainya. Penyajian data dalam penelitian ini disusun secara naratif, bentuk tabel dan gambar, yang dibuat setelah pengumpulan dan reduksi data dengan didasarkan pada konteks dan teori yang telah dibangun untuk mengungkapkan fenomena dan noumena yang terjadi sesuai dengan fokus penelitian.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan akhir dari rangkaian analisis data setelah sebelumnya dilakukan reduksi dan penyajian data, menjelaskan alur sebab akibat suatu fenomena dan noumena terjadi. Dalam proses ini selalu disertai dengan upaya verifikasi (pemikiran kembali), sehingga disaat ditemukan ketidaksesuaian antara fenomena dan noumena, data, dengan konsep dan teori yang dibangun, maka peneliti kembali melakukan pengumpulan data, atau reduksi data atau perbaikan dalam penyajian data kembali, sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang benar-benar utuh. Dalam penarikan kesimpulan peneliti menggunakan kerangka teori yang dipakai sebagai kerangka pikir penelitian.

## Hasil Penelitian

Berkaitan dengan penelitian yaitu Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Terpadu Satu Pintu) Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, telah memberikan beberapa indikator yang telah ditentukan dalam bab sebelumnya.

Berdasarkan indikator tersebut dan jawaban informan pada penyajian hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dalam Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Terpadu Satu Pintu) Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, ada enam (6) indikator yang penulis sajikan yaitu, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Untuk mengetahui Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Terpadu Satu Pintu) Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dapat dilihat dari masing-masing indikator yang akan dijabarkan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

### Transparansi

Konsep transparansi memiliki pengertian bahwa pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan informan mengenai transparansi pelayanan di Kantor Kecamatan Sambutan dapat diuraikan sebagai berikut:

Menurut bapak Drs. H. Umar, MM selaku sekretaris camat tentang transparansi pelayanan publik pada satuan kerjanya bertujuan untuk memberikan kejelasan dalam

melaksanakan pelayanan yang menjadi kewenangan organisasi agar berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, lebih jelasnya diutarakan sebagai berikut:

*" Dalam rangka transparansi pelayanan publik dilakukan melalui SOP (Standar Operasional Prosedur) yang memuat mekanisme atau alur untuk mendapatkan pelayanan yang lebih jelas, terbuka dan dapat dimengerti oleh masyarakat serta sudah berjalan dengan baik."*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh ibu Hj. Martasiah, SE selaku kepala seksi pelayanan umum, terkait transparansi pelayanan di kantor kecamatan Sambutan, yaitu:

*"Pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan Sambutan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga) dan sebagainya sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) karena informasi pelayanan yang ada sudah disediakan berupa pamflet, sms center dan dilengkapi dengan loket informasi sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan jasa pelayanan."*

Dari pernyataan tersebut setelah disampaikan, berdasarkan wawancara peneliti terkait hal diatas mendapat sanggahan dari bapak Rahudin yang sedang berurusan di kantor kecamatan Sambutan yaitu:

*"Menurut saya kenyataannya untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dalam hal transparansi belum cukup memadai, karena informasi pelayanan dalam pembuatan KTP tidak sesuai ketentuan dalam hal menurut SOP yang dibuat oleh Kecamatan Sambutan karena penyelesaian berkas administrasi selama 2 (dua) hari kerja dan kenyataan yang saya dapatkan selama 4 (empat) hari kerja."*

Selain itu peneliti telah wawancarai warga yang sedang berurusan, Mbak Puput mengenai transparansi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan yaitu:

*"Akses mendapatkan informasi pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan belum memadai karena kecamatan memiliki web site yang sudah tidak dapat diakses tapi tidak diperbarui, dan nomor WA yang tidak merespon chat dari saya dalam pengurusan izin mendirikan bangunan dan saya merasa sedikit kecewa dalam mendapatkan pelayanan administrtif".*

Sama halnya dengan pernyataan dari Bapak La Soba yang sedang berurusan mengenai pengurusan pembuatan kartu keluarga di Kantor Kecamatan Sambutan yang menyatakan bahwa:

*"pamflet dan brosur yang disediakan di kecamatan memuat informasi yang kurang jelas dan proses pelayanan tidak sesuai dengan yang dimuat dalam brosur dan pamflet tersebut".*

Peneliti telah melakukan wawancara dengan sekretaris camat dan kepala seksi pelayanan umum di Kantor Kecamatan Sambutan bahwa dalam memberikan pelayanan

harus mengedepankan dan berdasarkan ketentuan, mekanisme dan SOP yang telah ada dan sudah berlaku di Kecamatan Sambutan.

Peneliti telah mewawancarai beberapa warga yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sambutan terkait transparansi pelayanan, penulis menyimpulkan bahwa mereka (warga) merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan belum memadai dan merasa kurang puas dalam proses pelayanan administratif publik.

### **Akuntabilitas**

Konsep akuntabilitas memberikan pengertian bahwa pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Sambutan.

Dari hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sambutan, menurut pendapat Bapak Drs. H. Umar, MM selaku sekretaris camat yaitu:

*"penyelenggaraan pelayanan publik saat ini sudah mengacu pada ketentuan dan mekanisme yang mengacu pada Perwali Samarinda No. 44 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik, dan untuk mengantisipasi lambatnya proses pelayanan bagi masyarakat, diharapkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu (PATEN) di Kecamatan bisa mempercepat proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien.*

Selanjutnya menurut Ibu Hj. Martasiah, SE selaku kepala seksi pelayanan umum, terkait hal yang sama berpendapat bahwa:

*"pertanggungjawaban pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Sambutan sudah memenuhi syarat ketentuan hukum yang mengacu pada Perwali Samarinda No. 44 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik, karena proses pelayanan yang dilakukan dipenuhi untuk mempermudah masyarakat. Keakuntabilitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan mekanisme persyaratan baik secara teknis maupun administrasi."*

Hal ini ditambahkan oleh Aji Syarifah Mala H, S.Hi selaku staf pelayanan umum terkait hal yang sama berpendapat bahwa:

*"proses pelayanan sudah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis sehingga masyarakat merasa percaya dan mempermudah segala kepengurusan baik dalam mengurus KTP, KK dan sebagainya .*

Berdasarkan wawancara peneliti kepada bapak La Soba yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sambutan terkait akuntabilitas pelayanan, yaitu:

*"Menurut saya dalam mengurus persyaratan pembuatan kartu keluarga (KK), sangat jelas karena telah meemuat persyaratan sesuai dengan dasar hukum yang tertera dalam formulir permohonan pembuatan kartu keluarga."*

Selain itu peneliti telah wawancarai warga yang sedang berurusan, Bapak Sarkiah mengenai penelitian di kantor Kecamatan Sambutan terkait dalam hal akuntabilitas pelayanan yaitu:

*"Menurut saya semua persyaratan dalam membuat kartu tanda penduduk (KTP) cukup jelas dan untuk melengkapi persyaratannya memakan waktu yang cukup lama karena harus bolak balik dari rt ke kelurahan."*

Adapun pendapat dari Mbak Puput sebagai salah satu warga yang sedang berurusan, mengenai hal ini Mbak Puput mengemukakan bahwa:

*"Menurut saya akuntabilitas administrasi pelayanan Izin mendirikan bangunan yang diberikan layak diakui karena semua persyaratan yang ada sesuai dengan peraturan yang tertera dalam syarat membuat izin."*

Pendapat Ibu Elis sebagai salah satu warga yang sedang berurusan di kantor Kecamatan Sambutan, yaitu:

*"Menurut saya semua persyaratan membuat izin mendirikan bangunan (IMB) yang diminta oleh pihak kecamatan Sambutan yang kami serahkan syah dan tidak direkayasa berdasarkan ketentuan dan peraturan yang berlaku."*

Menurut Bapak Edy sebagai salah satu warga yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sambutan terkait hal diatas menyampaikan bahwa:

*"Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh kecamatan dalam mengurus surat akta kelahiran, tidak menyulitkan masyarakat karena semua pelayanannya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan mekanisme dan peraturan yang berlaku."*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perlakuan indikator akuntabilitas tentang kualitas pelayanan publik (terpadu satu pintu) di Kecamatan Sambutan cukup memadai karena sudah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis.

Peneliti juga mewawancarai beberapa warga terkait hal ini dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan.

### **Kondisional**

Konsep kondisional memberikan pengertian sebagai pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

Dari hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sambutan menurut pendapat Bapak Drs. H. Umar, MM selaku sekretaris camat yaitu:

*"Menurut saya prinsip kondisional pelayanan yang diberlakukan di kecamatan sambutan dalam pelayanan publik (terpadu satu pintu) keterkaitan dengan efektifitas dan efisiensi telah dilakukan, hal ini sesuai dengan SOP dalam mekanisme pelayanan. Efektifitas yang dimaksudkan"*

*bahwa semua ketentuan pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditentukan kemudian efisiensi dalam setiap pelayanan sudah diberlakukan, karena kami tidak pernah pungut biaya dari setiap pelayanan dan itu gratis."*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Ibu Hj. Martasiah, SE selaku kepala seksi pelayanan umum, terkait hal yang sama berpendapat bahwa:

*"Menurut saya prinsip efektif dalam pengolahan pelayanan publik di Kecamatan Sambutan sangat diusahakan sekali sesuai ketentuan 2 (dua) hari terhitung dari masuknya berkas seperti pengurusan KTP, KK dan sebagainya oleh pemohon, namun kami mengakui seringnya pengolahan berkas tersebut selalu terlambat dan melebihi dari batas waktu yang ditentukan hal ini disebabkan karena keterbatasan kami dalam memeriksa berkas pemohon yang kurang lengkap."*

Pendapat Bapak Aji Syarifah Mala H, S.Hi selaku staf pelayanan umum terkait hal yang sama berpendapat bahwa:

*"Menurut saya setiap proses untuk mendapatkan pelayanan sangat diusahakan berdasarkan ketentuan yang ada terutama dengan batas waktu yang ada namun banyak kendala yang sering terjadi berupa berkas yang kurang lengkap yang belum diketahui oleh rt setempat dan untuk biaya pelayanan kami tidak memungut biaya sepersen pun alias gratis."*

Berdasarkan wawancara peneliti kepada Ibu Nur yang sedang berurusan di kantor Kecamatan Sambutan terkait kondisional pelayanan publik yaitu:

*"Menurut saya pengurusan pelayanan pembuatan izin mendirikan usaha seperti yang saya alami memakan waktu yang sangat lama walaupun saya telah mengikuti prosedur pelayanan, seharusnya saya diberi kepastian waktu sehingga saya tidak bolak balik menanyakan kapan penyelesaian izin mendirikan usaha saya."*

Selain itu peneliti telah wawancarai warga yang sedang berurusan, Bapak La Soba terkait efektifitas dan efisien diatas menyatakan bahwa:

*"Menurut saya, yang saya sesalkan adalah saya tidak tahu kapan berkas pengurusan kartu keluarga saya selesai. Saya hanya diberi kepastian apabila berkas sudah selesai saya akan diberitahu oleh petugas yang ada."*

Adapun pendapat dari Bapak Sarkiah warga yang sedang berurusan mengemukakan bahwa:

*"Menurut saya untuk biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan KTP dan pengurusan lainnya tidak mengeluarkan biaya apapun. Semua biayanya gratis."*

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Elis yang sedang berurusan di kantor kecamatan sambutan yaitu:

*"Menurut saya selama beberapa kali dalam mengurus hal yang berkaitan dengan pelayanan di kecamatan saya tidak pernah menemui atau dikenakan biaya oleh petugas kecamatan."*

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyimpulkan bahwa pegawai telah bersikap profesional dalam memberikan pelayanan berdasarkan kondisional dan memberikan jaminan terhadap penerima pelayanan yang ada di kantor kecamatan Sambutan.

Peneliti juga mewawancarai beberapa warga terkait hal ini, dapat disimpulkan bahwa warga merasa kecewa dan keberatan atas kepastian waktu pelayanan serta puas dengan keprofesionalnya pegawai dalam memberikan jaminan biaya pelayanan.

### **Partisipasi**

Konsep partisipasi memberikan pengertian bahwa pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Dari hasil penelitian di kantor Kecamatan Sambutan, menurut pendapat Bapak Drs. H. Umar, MM selaku sekretaris camat yaitu:

*"Menurut saya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perolehan pelayanan, kami selalu mengajak masyarakat yang belum memiliki dokumen atau berkas seperti KK, KTP, akta kelahiran, izin mendirikan usaha dan sebagainya untuk mengurus surat-suratnya atau dokumennya dalam setiap kesempatan sosialisasi pelayanan publik yang kami lakukan, hal ini disebabkan disamping memberikan legalitas terhadap surat atau dokumen yang dimiliki, juga dapat lebih memudahkan dalam setiap pengurusan berbagai dokumen atau surat sebagai salah satu syarat menjadi warga negara Indonesia."*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Ibu Hj. Martasiah, SE selaku kepala seksi pelayanan umum, terkait hal yang sama berpendapat bahwa:

*"Menurut saya bahwa partisipasi dalam pelayanan publik, sudah dilakukan dengan memberikan informasi pelayanan melalui brosur, pamplet, dan sms center yang bertujuan agar masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan terbantu untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan dan untuk kedepannya kami akan lebih lagi meningkatkan peran serta masyarakat terhadap tugas kecamatan melalui sosialisasi pelayanan dan meningkatkan koordinasi dengan para pegawai dan tim teknis yang berkompeten dengan bidangnya."*

Pendapat Bapak Aji Syarifah Mala H, S. Hi selaku staf pelayanan umum terkait hal yang sama berpendapat bahwa, yaitu:

*"Menurut saya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, kami telah berupaya mengajak dan bersosialisasi dengan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, surat kuasa, izin mendirikan usaha dan jenis pelayanan publik lainnya dalam setiap tahun kunjungan kerja kami namun terbatas karena tidak*

*semua daerah kecamatan dapat dilaksanakan sosialisasi dan ini karena keterbatasan anggaran."*

Berdasarkan wawancara peneliti kepada Bapak Edy yang sedang berurusan di kantor Kecamatan Sambutan terkait hal diatas, yaitu:

*"Menurut saya selama ini sosialisasi yang diberikan oleh pihak kecamatan masih kurang jelas dan berbelit-belit dalam penyampaian informasi sehingga ketika saya mau mengurus akta kelahiran saya merasa bingung dalam mendapatkan pelayanan."*

Selain itu peneliti telah mewawancarai warga yang sedang berurusan, Mbak Puput mengenai penelitian di kantor kecamatan Sambutan terkait dalam penerima pelayanan yaitu:

*"Menurut saya sosialisasi yang diberikan petugas kecamatan masih belum optimal disebabkan karena waktu sosialisasi tidak dijadwalkan dan tidak ada pemberitahuan mengenai waktu kapan dilaksanakan sosialisasi sehingga banyak masyarakat tidak mengetahui secara jelas bagaimana proses dan mekanisme pelayanan publik di kecamatan."*

Adapun pendapat dari Bapak Sarkiah sebagai salah satu warga yang sedang berurusan, mengenai hal ini Bapak Sarkiah mengemukakan bahwa:

*"Menurut saya sampai saat ini banyak warga masyarakat belum mengetahui bahwa adanya pelayanan publik ditingkat kecamatan yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah kota samarinda. Saya mengetahui ketika saya mendatangi kantor pencatatan sipil dan diberitahu petugas bahwa sekarang sudah bisa mendapatkan pelayanan publik ditingkat kecamatan."*

Pendapat Ibu Elis sebagai salah satu warga yang sedang berurusan di kantor kecamatan Sambutan, yaitu:

*"Menurut saya kurangnya sosialisasi dari pemerintahan kecamatan mengenai pelayanan publik ini, sehingga masyarakat yang baru pertama kali dalam menerima pelayanan merasa bingung dengan mekanisme dan bentuk pelayanan yang ada."*

Menurut Ibu Nur sebagai salah satu warga yang sedang berurusan di kantor Kecamatan Sambutan terkait hal yang diatas menyampaikan bahwa:

*"Menurut saya partisipasi masyarakat dalam membuat atau mengurus dokumen seperti saya dalam membuat izin mendirikan usaha ini masih sangat minim disebabkan karena informasi dan kurangnya sosialisasi dari pemerintah kecamatan."*

Dari hasil penelitian peneliti dapat menyimpulkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan bersosialisasi dengan masyarakat mengenai pelayanan publik, namun ada daerah kecamatan yang tidak atau belum mendapatkan sosialisasi karena keterbatasan anggaran.

Dari hasil survei dengan beberapa warga dapat disimpulkan, mereka (warga) merasa minimnya informasi dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan.

### **Kesamaan Hak**

Konsep kesamaan hak memberikan pengertian bahwa pelayanan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain dalam mendapatkan pelayanan. Dari hasil penelitian di kantor Kecamatan Sambutan, menurut pendapat Bapak Drs. H. Umar, MM selaku sekretaris camat yaitu:

*"Menurut saya dalam pelayanan publik itu tidak boleh adanya perbedaan dan semua prinsip keadilan dan keterbukaan itu harus kedepankan. Karena prinsipnya dalam pelayanan itu tidak memandang perbedaan dari sebuah golongan."*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Ibu Hj. Martasiah, SE selaku kepala seksi pelayanan umum, terkait hal yang sama berpendapat bahwa:

*"Menurut saya tidak ada perbedaan golongan tertentu, tidak ada perbedaan status dan kedudukan karena kami sebagai penyelenggara pelayanan melaksanakan sesuai SOP yang telah ditetapkan terkait dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Sambutan."*

Pendapat Bapak Aji Syarifah Mala H, S.Hi selaku staf pelayanan umum terkait hal yang sama berpendapat bahwa, yaitu:

*"Menurut saya dalam pelayanan untuk masyarakat harus mengikuti peraturan yang telah ditetapkan, dan kami melayani semua masyarakat sama tanpa membedakan golongan tertentu."*

Berdasarkan wawancara peneliti kepada Bapak Sarkiah yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sambutan terkait hal diatas yaitu:

*"Menurut saya kalau untuk pelayanan ini tidak ada, jadi semuanya sama saja tanpa mebedakan status kedudukan orang tersebut, dan sangat mengikuti peraturan dan SOP yang telah ditetepkan."*

Selain itu peneliti telah wawancarai warga yang sedang berurusan, Bapak Edy mengenai penelitian di Kantor Kecamatan Sambutan yaitu:

*"Menurut saya sepertinya tidak ada dan semuanya sama. Semua dilayani dengan baik dan tidak ada membeda-bedakan status kedudukan masyarakat yang sedang berurusan."*

Adapun pendapat dari Ibu Elis sebagai salah satu warga yang sedang berurusan, mengenai hal ini Ibu Elis mengemukakan bahwa:

*"Menurut saya tidak ada perbedaan, semua sama saja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan untuk masyarakat harus mengikuti peraturan yang telah ditentukan, dan petugas (pegawai) tidak"*

*membedakan antara satu dengan yang lain, semua bersifat sama dan penerima layanan berhak menerima pelayanan dari petugas (pegawai)."*

Pendapat Ibu Nur sebagai salah satu warga yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan yaitu:

*"Menurut saya untuk sejauh ini yang saya lihat, karena mungkin ada perbaikan-perbaikan dari sistem. Jadi semua pelayanan disama ratakan dan dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan dalam golongan tertentu."*

Menurut Mbak Puput sebagai salah satu warga yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sambutan terkait hal diatas menyampaikan bahwa:

*"Menurut saya tidak ada perbedaan antara orang miskin, orang kaya, pejabat, maupun warga biasa itu sama saja pelayanannya dan tidak membedakan status kedudukan masyarakat yang sedang berurusan."*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus mengedepankan prinsip keadilan, keterbukaan dan tanpa membedakan golongan-golongan tertentu dalam memberikan pelayanan.

Peneliti telah mewawancarai beberapa warga yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sambutan terkait hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan (sama rata) dalam memberi dan menerima pelayanan.

### **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Konsep keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dari hasil penelitian di kantor Kecamatan Sambutan menurut Bapak Drs. H. Umar, MM selaku sekretaris camat yaitu:

*"Menurut saya bahwa keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan memberikan pengertian bahwa dalam pemberian pelayanan harus tercipta adanya pemenuhan hak yang sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan baik oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dapat dilihat dan dirasakan ketika aparat yang memberi pelayanan tersebut telah melakukan kewajibannya dengan memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan kewajibannya."*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Ibu Hj. Martasiah, SE selaku kepala seksi pelayanan umum, terkait hal yang sama berpendapat bahwa:

*"Menurut saya kami telah melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai pemberi pelayanan dengan baik yang mana berdasarkan SOP, dan masyarakat yang sebagai pemohon juga menerima haknya. Dapat ditambahkan bahwa dalam melaksanakan tugas pelayanan kami juga menyediakan kotak saran dan pengaduan yang kami berikan."*

Pendapat Bapak Aji Syarifah Mala H, S. Hi selaku staf pelayanan umum terkait hal yang sama berpendapat bahwa, yaitu:

*"Menurut saya dalam pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban kami sebagai pemberi pelayanan administrasi telah melaksanakan sesuai dengan amanat undang-undang yang mana kami mendahului kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan diatas segalanya dan memastikan bahwa pelayanan kami dapat dipahami dan dijangkau dengan baik sesuai dengan kondisi lapangan sehingga masyarakat merasa terpuaskan."*

Berdasarkan wawancara peneliti kepada Bapak Sarkiah yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sambutan terkait hal diatas yaitu:

*"Menurut saya bahwa keseimbangan hak dan kewajiban dalam mendapatkan pelayanan administrasi yang diberikan cukup baik karena hak kami sebagai pemohon dapat diberikan dengan baik walaupun dalam keadaan pandemi ini."*

Selain itu peneliti telah wawancarai warga yang sedang berurusan, Bapak Edy mengenai penelitian di Kantor Kecamatan Sambutan yaitu:

*"Menurut saya keseimbangan hak dan kewajiban dalam mendapatkan pelayanan administrasi sudah memadai karena hak dan kewajiban pemberi dan penerima sudah seimbang, artinya hak kami sebagai pemohon dalam menerima pelayanan sudah sepenuhnya dapat diberikan oleh pemberi karena proses sudah berjalan sesuai dengan SOP."*

Adapun pendapat dari Ibu Elis sebagai salah satu warga yang sedang berurusan, mengenai hal ini Ibu Elis mengemukakan bahwa:

*"Menurut saya, saya sudah mendapatkan hak yang layak dalam menerima pelayanan administrasi karena dalam pengurusan administrasi (pembuatan kartu keluarga) yang saya butuhkan tidak mengeluarkan biaya apapun dan petugasnya melayani dengan sopan dan ramah."*

Pendapat Ibu Nur sebagai salah satu warga yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan yaitu:

*"Menurut saya untuk kesamaan hak sebagai masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi sudah memadai karena para pegawai kecamatan telah bekerja sesuai dengan SOP, melayani masyarakat tanpa membedakan status sosial, suku, agama dan golongan."*

Menurut Mbak Puput sebagai salah satu warga yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sambutan terkait hal diatas menyampaikan bahwa:

*"Menurut saya para pegawai (petugas) bekerja secara profesional sebagai pemberi pelayanan dengan memegang pada prinsip pelayanan seperti melayani dengan sopan dan ramah serta memberikan jaminan biaya karena seperti yang saya alami, semua pelayanan yang saya dapatkan tanpa merogok kocek alias gratis."*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai telah melaksanakan tugasnya secara profesional sehingga pemenuhan

hak sudah sebanding dengan kewajibannya antara pemberi dan penerima pelayanan. Peneliti telah mewawancarai beberapa warga yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sambutan terkait hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan karena haknya sebagai penerima layanan sudah terpenuhi.

## **Pembahasan**

Dalam pembahasan berikut ini akan diuraikan bagaimana studi tentang kualitas pelayanan publik (terpadu satu pintu) di kantor Kecamatan Sambutan kota Samarinda berdasarkan hasil penelitian yang telah ditetapkan.

### **Transparansi**

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi transparansi di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda bahwa terdapat beberapa masyarakat yang kurang merasa terbantu oleh pegawai di Kecamatan Sambutan dalam proses pelayanan, selain itu fasilitas informasi dalam menunjang proses pelayanan masih kurang sehingga masyarakat merasa kebingungan. Dengan demikian keterbukaan dari setiap pegawai dalam memberikan informasi mengenai pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kuaalitas organisasi sebagai penyedia atau pemberi layanan. Selain itu masih ditemukannya beberapa permasalahan diantaranya waktu pengurusan administrasi memerlukan waktu yang cukup lama. Sementara itu yang dirasakan masyarakat bahwa masih terdapat permasalahan yakni nomor WA yang sebagai sms center tidak merespon layanan dari masyarakat, pamflet dan brosur yang disediakan di kecamatan memuat informasi yang kurang jelas dan proses pelayanan tidak sesuai dengan yang dimuat di pamflet tersebut serta web site yang di miliki kecamatan sudah tidak dapat diakses sehingga masyarakat merasa bingung dalam mendapatkan pelayanan.

Adapun penelitian diatas sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2011: 41) yang menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan dapat diukur kehandalan yang meliputi: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dan memiliki standar pelayanan yang jelas.

Kemudian berdasarkan teori tersebut diatas diketahui bahwa pada hakikatnya pelayanan yang baik dapat secara baik dalam melayani pelanggan, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa secara umum pelaksanaan dimensi transparansi dalam studi tentang kualitas pelayanan publik (terpadu satu pintu) di Kantor Kecamatan Sambutan kota Samarinda masih dilaksanakan dengan kurang optimal.

### **Akuntabilitas**

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi akuntabilitas di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda bahwa tanggung jawab yang diberikan dari petugas kepada masyarakat melalui beberapa cara yakni bersikap dengan baik dan sopan. Selain itu dari sisi pekerjaan apa yang menjadi tugas dari setiap pegawai selalu dilakukan dengan rasa penuh tanggung jawab. Pekerjaan pegawai sudah sesuai dengan SOP dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagaimana uraian diatas sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sinambella (2016: 6) bahwa akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian teori diatas diketahui bahwa secara umum pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintahan khususnya di kecamatan Sambutan Kota Samarinda harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan mengedepankan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati sebelumnya untuk kemajuan pelayanan yang akan diberikan.

Dengan demikian pelaksanaan dimensi akuntabilitas dalam studi tentang kualitas pelayanan publik (terpadu satu pintu) di kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda telah dilaksanakan dengan baik. Dimana apa yang menjadi tugas dari setiap pegawai selalu dilakukan dengan rasa penuh tanggung jawab. Sementara itu petugas pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat dari awal proses pelayanan sampai selesai dalam hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat.

#### Kondisional

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi kondisional di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda bahwa kemampuan dan pengetahuan dari petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah mengikuti standar prosedur mengenai tugas dan fungsi dari masing-masing petugas. Di sisi lain masyarakat yang sebagai penerima pelayanan merasakan kurang puas karena belum ada jaminan tentang kepastian waktu dalam pelayanan tetapi di lain sisi masyarakat juga puas karena para petugas sebagai pemberi pelayanan sudah memberikan kepastian biaya dalam pelayanan.

Sebagaimana uraian diatas diketahui bahwa dimensi kondisional berkaitan dengan kondisi kemampuan dari pemberi pelayanan. Sebagaimana menurut Kasmir (2006: 34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah salah satunya memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)

Adapun berdasarkan teori diatas bahwa kemampuan berperan penting terhadap unsur-unsur proses pelayanan publik yang diperlukan sehingga dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari kemampuan penyedia pelayanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan.

Dengan demikian dalam pelaksanaan dimensi kondisional dalam pelaksanaan studi tentang kualitas pelayanan publik (terpadu satu pintu) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda diketahui bahwa dilaksanakan dengan baik. Namun meskipun demikian masih

diperlukan adanya jaminan kepastian waktu pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat.

### Partisipasi

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi partisipasi di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda bahwa semua unit pelayanan dari petugas di lapangan telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP dengan memberi sosialisasi kepada masyarakat disetiap kunjungan kerjanya namun karena keterbatasan anggaran ada daerah yang belum mendapatkan sosialisasi tentang pelayanan publik sehingga masyarakat sebagai penerima layanan merasa kurang atau minim informasi ketika sedang berurusan di kecamatan yang menyebabkan proses pelayanan memakan waktu yang lama dan sosialisasi yang diberikan belum optimal disebabkan karena waktu sosialisasi tidak dijadwalkan dan tidak ada pemberitahuan mengenai waktu kapan dilaksanakan sosialisasi.

Sejalan dengan uraian diatas diketahui bahwa dimensi partisipasi berkaitan dengan peran serta penyelenggara pelayanan guna menciptakan kerjasama dengan penerima pelayanan. Sebagaimana menurut Pidarta (Astuti, 2009 : 31-32) menjelaskan bahwa:

Partisipasi adalah pelibatan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Keterlibatan dapat berupa keterlibatan mental dan emosional serta fisik dalam menggunakan segala kemampuan yang dimilikinya (berinisiatif) dalam segala kegiatan yang dilaksanakan serta mendukung pencapaian tujuan pelayanan.

Berdasarkan pada teori diatas, diketahui bahwa keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan berperan penting untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diinginkan, keterlibatannya dapat berupa segala kemampuannya untuk dapat mendukung pencapaian tujuan pelayanan.

Dengan demikian berdasarkan pelaksanaan dimensi partisipasi dalam pelaksanaan studi tentang kualitas pelayanan publik (terpadu satu pintu) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda diketahui bahwa pelaksanaannya belum optimal karena belum sepenuhnya dapat melibatkan masyarakat dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun demikian bahwa telah adanya upaya untuk dapat mendorong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik.

### Kesamaan Hak

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi kesamaan hak di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda bahwa melalui petugas tidak membedakan status dan golongan penerima pelayanan diketahui bahwa sudah dilakukan dengan baik terlihat dari tidak adanya sikap diskriminatif kepada setiap penerima pelayanan dimana setiap petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan sikap yang baik dalam hal ini ramah dan sopan santun.

Menurut Ibrahim (2008: 19) mengemukakan bahwa pelayanan publik setidaknya harus mengandung unsur kesamaan hak yakni:

Hak dan kewajiban baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak. Sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

Dari uraian diatas diketahui bahwa untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang baik kepada masyarakat dimulai dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan yaitu dengan meningkatkan sikap ramah dan sopan santun terhadap setiap golongan penerima pelayanan.

Dengan demikian berdasarkan pelaksanaan dimensi kesamaan hak dalam pelaksanaan studi tentang kualitas pelayanan publik (terpadu satu pintu) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda diketahui bahwa sudah berjalan dengan baik. Petugas dalam melayani masyarakat telah menunjukkan sikapnya yang ramah dan sopan santun serta petugas menunjukkan sikap yang tidak diskriminatif atau tidak membedakan.

### Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi keseimbangan hak dan kewajiban di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda bahwa petugas mampu melayani setiap saat secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Selain itu menerapkan pola penyelenggaraan pelayanan yang berkonsep mendahulukan kepentingan masyarakat yang ingin dilayani, secara pusat dan terpadu agar pelayanan kepada masyarakat terlaksana dengan baik dan optimal.

Uraian diatas sejalan dengan pendapat dari Hardiansyah (2011: 43) yang mengemukakan bahwa hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa pada dasarnya sikap saling menghargai dan menghormati timbul dari sikap masing-masing individu, dengan demikian sikap yang hormat dapat memberikan kenyamanan kepada setiap orang dalam hal ini penerima pelayanan akan merasa dihargai begitu pula pemberi pelayanan akan senantiasa memberi pelayanan dengan baik.

Dengan demikian berdasarkan pelaksanaan dimensi keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelaksanaan studi tentang kualitas pelayanan publik (terpadu Satu pintu) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda telah berjalan dengan baik. Terlihat dari pegawai secara terus menerus mengutamakan kepentingan masyarakat, selalu bersikap perhatian dalam melayani masyarakat dalam hal ini mengedepankan kepentingan bersama antara masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kualitas pelayanan publik (terpadu satu pintu) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda sudah dilaksanakan namun belum optimal.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari Bab sebelumnya, maka dalam penulisan ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari fokus penelitian yang ditetapkan pada proses pelayanan publik masih terdapat beberapa masalah dari segi indikator transparansi di kantor kecamatan Sambutan antara lain web site yang dimiliki kecamatan sudah tidak dapat diakses, nomor WA yang merupakan sms center tidak merespon layanan dari masyarakat, pamflet dan brosur yang ada di kecamatan Sambutan memuat informasi yang kurang jelas dan proses pelayanan tidak sesuai dengan yang dimuat di pamflet tersebut.

- b. Dari fokus penelitian dimensi partisipasi diketahui bahwa dalam pelaksanaan proses pelayanan publiknya belum optimal dan belum sepenuhnya melibatkan masyarakat.
- c. Dari fokus penelitian yang sudah ditetapkan pada proses pelayanan publik terdapat beberapa indikator yang sudah dilaksanakan dengan baik atau sudah secara optimal di Kantor Kecamatan Sambutan seperti akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban hal ini dapat dilihat petugas yang selalu melaksanakan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab, memberikan pelayanan dengan maksimal meskipun ditengah kondisi pandemi, bersikap sopan santun dan ramah serta tidak diskriminatif dan tidak membedakan antar masyarakat sebagai penerima layanan.

## Daftar Pustaka

- Alwi, Hasan, dkk., 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gaya Media, Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi, M., 2005. *Manajemen kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta
- Moenir, H.A.S., 2015. *Manajemen Pelayanan Umum*. Di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta
- Nasrudin, Endin, 2018. *Manajemen pelayanan publik*, pustaka setia, Bandung.
- Ogburn F. William, dan Meyer F. Nimkoff., 1960. *A Handbook of sociology*. London: Routledge.
- Poerwadarminta, W.J.S., 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto dan Winarsih, A.S., 2007. *Manajemen pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Silalahi, Uber, 2012. *Metode Penelitian Sosial*, Refika Aditama, Bandung.
- Sinambela, Linjan Poltak, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono, 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Susan, Stainback., (1988). *Undertanding & Conducting Qualitative Research*. Kendall/Hunt Publishing Compani ; Dubuque, Iowa.