

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARATUR KECAMATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN SAMARINDA ULU

Weldianus Kombong¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat di Kecamatan Samarinda Ulu khususnya dalam kualitas pelayanan dan ketepatan waktu hasil pekerjaan, dan Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam proses Pemberian Pelayanan terhadap Masyarakat diKecamatan Samarinda Ulu. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Samarinda Ulu. Jenis penelitian ini dalah deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisa data yang digunakan adalah analisa data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa Persepsi dari 6 (enam) orang masyarakat yang menjadi narasumber di ketahui bahwa tentang Kinerja Aparatur kecamatan dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat di Kecamatan Samarinda Ulu khususnya dalam kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dari hasil pekerjaan aparatur Kecamatan Samarinda Ulu di temukan ketidak puasan dan perlu di tingkatkan lagi khususnya dalam proses Andministrasi Umum.

Kata Kunci : *Persepsi, kinerja, pelayanan publik.*

Pendahuluan

Melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, serta peningkatan daya saing daerah dengan mempersatukan prinsip demokrasi pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem negara kesatuan Republik Indonesia, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat Indonesia. Serta dengan pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

¹ Mahasiswa Program S1 Sosiatri-Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: weliyanus_kombong@gmail.com

yang merupakan acuan umum bagi aparat pemerintah pusat dan daerah termasuk BUMN dan BUMD, dalam mengatur tata laksana pelayanan umum di lingkungan instansi masing-masing dengan mengandung unsur-unsur: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurasi keamanan, tanggung jawab, sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedipsilinan, kesopanan, loyalitas dan kenyamanan.

Namun kualitas pelayanan kurang memuaskan yang dirasakan oleh masyarakat utamanya di lakukan oleh aparat pemerintah daerah, terutama mereka yang berada di garis depan dalam pemberian layanan publik terhadap masyarakat seperti Desa/Kelurahan, Kecamatan dan Dinas-Dinas Publik aparat pemerintah daerah yang memberikan pelayanan cenderung lebih lambat merespon tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang sebenarnya akan jasa pelayanan publik.

Kinerja yang dinampakkan oleh aparat pemerintahan tersebut menggambarkan bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan publik yang di jalankan oleh pemerintah. Dalam banyak hal ternyata yang di lakukan oleh aparatatur pemerintah dan birokrasinya seolah-olah menjadi sesuatu yang tidak dapat di hindarkan, sehingga tidak heran aparat yang memberikan pelayanan cenderung bersikap arogan yang pada akhirnya akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Pengalaman yang paling menyedihkan dialami oleh orang yang berhadapan dengan birokrasi adalah arogansi birokrasi.

Birokrasi kita paling sulit memperbaiki hal-hal yang berkaitan dengan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini selain karena suatu watak pribadi yang bersifat psikologis, juga menyangkut motivasi dan sikap yang mempengaruhi prilaku tersebut. Seharusnya prilaku aparat pemerintah daerah dalam memberikan layanan publik harus mencerminkan aspek-aspek keadilan, pemerataan dan pengakuan terhadap hak-hak masyarakat. Oleh karena itu posisi dan peranan birokrasi dalam pelayanan publik harus di luruskan dari kondisi yang menyimpang. Peran yang suka mengatur dan minta di layani menjadi suka melayani serta terbuka dalam mendengarkan tuntutan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan observasi di awal yang di lakukan peneliti bahwa kinerja yang yang di dihasilkan oleh aparat pemerintah di kantor kecamatan samarinda ulu kota samarinda sering mendapat keluhan dari masyarakat terkait dengan lambannya kinerja aparat kecamatan dalam menyelesaikan surat-surat administrasi warga dan birokrasi yang cenderung berbelit-belit dalam pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi, keamanan di sekitar kantor kecamatan dan lambannya pengurusan EKTP. Banyak masyarakat yang tidak merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh aparat kecamatan. Karena kadang mereka harus berulang kali untuk datang mengurus suatu keperluan administrasi dan tentu saja ini menguras waktu , biaya transport, dan tenaga . belum lagi di tambah dengan keamanan di lingkungan parkir kecamatan samarinda Hulu seringkali masyarakat mengeluh kehilangan helm, dan kurangnya ketepatan waktu dari aparat

kecamatan yang sering kali membuat masyarakat harus menunggu jika ingin mengurus suatu keperluan atau kebutuhan mereka. Hal tersebut juga merupakan akar permasalahan yang menyebabkan masyarakat kurang terpacu dalam mengurus segala urusan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi yang ada di kantor kecamatan samarinda ulu kota samrinda.

Sehingga berdasarkan uraian di atas penulis melakukan penelitian untuk mengetahui lebih lanjut seperti apa pandangan masyarakat terhadap kinerja aparatur pelayanan publik dengan judul: “ **persepsi masyarakat tentang kinerja aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikantor kecamatan samarinda ulu kota Samarinda** “.

Kerangka Dasar Teori

Persepsi Masyarakat

Pembahasan pada definisi ini berdasarkan pada definisi yang berhubungan yakni definisi persepsi dan definisi masyarakat. Oleh karena itu sebelum membahas mengenai persepsi masyarakat terlebih dahulu penulis menyajikan beberapa pengertian tentang persepsi masyarakat.

Menurut Amran Chaniago (2002:454) bahwa persepsi adalah tanggapan langsung dari sesuatu yang dilihat atau di dengar. Tanggapan langsung ini di berikan oleh masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kelurahan yang berada pada lingkungan setempat.

Kemudian akhyas Azhari (2004:107) mendefinisikan bahwa persepsi terbagi atas dua bagian, yaitu secara sempit dan luas. Definisi persepsi secara sempit yang berarti penglihatan atau bagaimana ia mengartikan dan melihat sesuatu. Sedangkan Definisi persepsi secara luasnya adalah pandangan seseorang mengenai bagaimana ia mengartikan dan menilai sesuatu.

Lebih lanjut di jelaskan oleh hartini sapoetro (1992:302) menyatakan persepsi adalah tanggapan daya memahami, penglihatan, sensasi, dan interpretasi. Jadi masyarakat memberikan tanggapan mengenai pelayanan publik agar lebih mempermudah urusannya dalam memenuhi kebutuhan hidup.

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah sejumlah manusia yang mendiami suatu wilayah atau daerah dimana terdapat interaksi dalam menjalani kehidupan yang terikat oleh aturan-aturan tertentu, yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah agar pelayanannya menjadi lebih baik dan dapat memudahkan masyarakat dalam usaha memenuhi kebutuhannya. Dalam penelitian ini masyarakat adalah penduduk yang berada di wilayah kecamatan samarinda ulu.

Dari pengertian persepsi dan masyarakat diatas maka dapat dihubungkan suatu kesimpulan bahwa persepsi masyarakat merupakan suatu cara pandang dari masyarakat mengenai bagaimana masyarakat tersebut mengartikan dan menilai

segala sesuatu yang terjadi di jalan kehidupan bermasyarakat melalui pengalaman tentang objek-objek, peristiwa dan hubungan-hubungan tertentu melalui penginderaan terlebih dahulu.

Definisi Kinerja

Serdamayanti (2001:147) menjelaskan bahwa kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dapat di capai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Selanjutnya Serdamayanti (2001:53) juga mengemukakan “kinerja dapat dinilai dari apa yang di lakukan oleh seorang pegawai dalam kinerjanya”.

Joko widodo (2001:206) mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut keputusan lembaga Administrasi Negara Nomor 589 tahun 1999 dalam Supriyatna (2000:174) kinerja adalah “gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan , misi dan visi organisasi”. Sedangkan pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi negara dalam Sedarmayanti (2001:52) adalah “prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja atau penampilan kerja yang diterjemahkan dari *performance*”

Dari beberapa pengertian di atas, dapat di pahami bahwa kinerja adalah hasil pencapaian atau suatu prestasi kerja secara kualitas dan kuantitas yang dilaksanakan oleh kelompok dan atau perorangan dengan saling pengertian dan pertimbangan bersama yang berpedoman pada suatu standar kerja.

Definisi Pelayanan Publik

Tugas pelayanan umum ini sesuai pasal UU NO 8 tahun 1074 tentang kedudukan pegawai negeri sebagai aparat pemerintah, abdi masyarakat, abdi negara yang dijabarkan dalam Keputusan Menteri Negara PAN No.1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap

kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Sementara pelayanan publik menurut Cristopher dalam Sianipar (1999:6) adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa di terima.

Kualitas Pelayanan

“Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf” (Amran, 1991:467). Berdasarkan pengertian tersebut, kualitas pelayanan tercermin pada kondisi yang menunjukkan nilai tinggi rendahnya dalam cara melayani atau aktivitas pelayanan. Perwujudan layanan berkualitas dipengaruhi berbagai faktor yang mendukung. Faktor pegawai pemberi layanan ternyata mempunyai peran penting, sedangkan masyarakat bertindak sebagai pihak yang merasakan, menimbang/menilai atas jasa layanan yang diterimanya. Menurut Moenir (2002:197-200) dalam hal ini pegawai harus memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

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

Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pekerjaan aparaturnya kecamatan dalam memberikan pelayanan publik, adapun indikator-indikatornya yaitu:
 - a. Ketepatan kerja dan kualitas kerja.
 - b. Tingkat kemampuan dalam bekerja.

- c. Kemampuan menganalisis data atau informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan.
 - d. Estimasi waktu dalam proses pelayanan dan melaksanakan pekerjaan.
 - e. Kemampuan mengevaluasi (keluhan konsumen/masyarakat).
2. Persepsi masyarakat terhadap ketepatan waktu dari hasil pekerjaan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik.

Hasil Penelitian

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pekerjaan Aparatur Kecamatan Ketepatan Kerja dan Kualitas Pekerjaan

Ketepatan dan kualitas pekerjaan adalah salah satu indikator untuk mengukur kualitas dari kinerja aparatur kecamatan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan sudah baik hanya proses pelayanan yang masih lambat dan waktu mengerjakan pekerjaannya yang masih memakan waktu lama.

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan bapak Taufik yang berdomisili di kelurahan jawa beliau sudah memiliki pengalaman sekitar 2 tahun saat di temui bapak Taufik sedang mengurus surat pindah di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda yang memberikan penjelasan sebagai berikut :

“kalo saya sih melihatnya untuk ketepatan dan kualitas pelayanan di Kecamatan Samarinda Ulu masih kurang lah menurut saya karena yah bisa di lihat sendiri masyarakat yang mengurus banyak yang mengantri dan proses pelayanannya juga lama, kemudian kurang ramah lah waktu kita tanya-tanya soal berkas, masih berbelit-belit lah mereka dalam melayani”.
(Wawancara 22 Maret 2019)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa untuk kualitas pelayanan yang di rasakan bapak Taufik masih kurang dan perlu di tingkatkan lagi khususnya dalam proses pelayanan masih lamabat dan keramahan dalam penyampaian dan melayani kebutuhan masyarakat.

Tingkat Kemampuan Aparatur Kecamatan dalam Bekerja

Kemampuan aparatur kecamatan dalam bekerja masih kurang khususnya dalam memanfaatkan teknologi yang diharapkan masyarakat dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus sehingga tidak ada keterlambatan dan antrian yang panjang saat masyarakat mengurus kebutuhannya di Kecamatan Samarinda Ulu.

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan bapak Taufik warga Kecamatan Samarinda Ulu yang berdomisili kelurahan jawa yang peneliti anggap cocok untuk di jadikan narasumber karena sudah memiliki pengalaman selama 2 tahun menerima pelayanan dari kantor Kecamatan Samarinda Ulu, saat di temui bapak Taufik sedang mengurus surat pindah yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“ pendapat saya soal kemampuan orang kecamatan dalam bekerja saya rasa masih kurang karena pelayanan yang di berikan masih lama dan camatnya suka pergi-pergi seperti saya ini ngurus surat pindah berkas SKPWNI lama baru selesai di cetak , ini besok harus balik lagi cari camatnya karena perlu di tanda tangani sama camat tapi bagaimana gak selesai berkas saya ini camatnya pergi-pergi terus”. (Wawancara 22 Maret 2019)

Dari hasil wawancara di atas di ketahui bahwa kemampuan aparatur Kecamatan dalam bekerja di rasa masih kurang karena dalam proses pelayanan yang masih memakan waktu cukup lama dan kedipslinan aparatur Kecamatan masih dirasakan masih kurang.

Kemampuan Menganalisis Data/Informasi, Kemampuan/Kegagalan dalam Menggunakan Mesin/Peralatan Oleh Aparatur Kecamatan Samarinda Ulu dalam Pelayanan Publik

Salah satu indikator untuk mengukur kualitas dari kinerja aparatur kecamatan samarinda ulu adalah indikator kemampuan menganalisis data/informasi dan kemampuan/kegagalan dalam menggunakan peralatan untuk proses pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu. Hal ini sangat perlu di perhatikan agar dapat menunjang pekerjaan aparatur kecamatan guna meningkatkan kualitas kinerja aparatur Kecamatan Samarinda Ulu.

Penulis melakukan Wawancara dengan beberapa masyarakat yang ada di kecamatan samarinda ulu dan hampir semua jawaban masyarakat sama, adapun penjelasannya sebagai berikut :

“Masih kurangnya tingkat kemampuan aparatur Kecamatan Samarinda Ulu dalam hal pemanfaatan teknologi seperti website keluhan yang belum berjalan dengan maksimal dan juga tidak memanfaatkan teknologi website untuk loket pendaftaran agar masyarakat tidak antri ketika ingin mendapatkan pelayanan karna jumlah penduduk masyarakat kecamatan samarinda ulu yang sangat banyak”. (wawancara dilakukan pada tanggal 22 dan 25 maret 2019)

Dari hasil dengan beberapa masyarakat yang berada di lokasi penelitian yaitu Kecamatan Samarinda Ulu semua masyarakat mengatakan bahwa aparatur Kecamatan Samarinda Ulu masih kurang dalam pemanfaatan (memakai) teknologi dalam proses pelayanan publik.

Estimasi waktu dalam proses pelayanan dan melaksanakan pekerjaan

Dari hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang menerima pelayanan di Kecamatan Samarinda Ulu di ketahui bahwa waktu yang di pergunakan Aparatur Kecamatan dalam melakukan pekerjaan masih lambat di sebabkan oleh jam operasional yang tidak sesuai aturan PERDA (lambat buka

pelayanan) jadi masyarakat khususnya bapak Muhammad Aini masih kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Aparatur Kecamatan Samarinda Ulu.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan warga Kecamatan Samarinda Ulu yang penulis anggap telah memiliki pengalaman dan cocok di jadikan narasumber yaitu bapak Marhatip RT 29 yang sudah kurang lebih 10 tahun mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Samarinda Ulu memberikan penjelasan sebagai berikut :

“menurut saya untuk masalah waktu dalam pelayanan saya kira masih cukup lumayan lama, belum lagi antrianya yan panjang ya mungkin karena warga yang lain banyak mengurus juga jadi yah harus sabar-sabar aja kalo lama baru selesai”. (Wawancara 22 Maret 2019)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa dalam waktu proses pelayanan yang di rasakan bapak sofyan sudah cukup baik atau tidak begitu lama hanya saja dalam proses menyelesaikan berkas atau kebutuhan dari masyarakat yang di rasa masih lambat.

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan salah satu warga yang di rasa cocok untuk di jadikan narasumber yaitu bapak Rahmansyah salah satu warga yang berdomisili di kelurahan sidodadi yang telah memiliki pengalaman menerima pelayanan dari aparaturn Kecamatan Samarinda Ulu saat di temui bapak Rahmansyah sedang mengurus surat akta tanah yang memberikan penjelasan sebagai berikut :

“menurut saya untuk proses pelayanannya yah masih lambat karena ini aja sampai ngantrinya lama, nunggu di layani”. (Wawancara 22 Maret 2019)

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa dalam estimasi waktu dalam proses pelayanan masih memakan waktu cukup lama sehingga mengakibatkan masyarakat harus mengalami antrian yang panjang untuk menunggu pemberian pelayanan oleh aparaturn Kecamatan Samarinda Ulu.

Hal senada pun di sampaikan oleh bapak Taufik warga kelurahan jawa yang telah mengurus selama 2 tahun di Kecamatan Samarinda Ulu, saat di temui sedang mengurus surat pindah dengan penjelasan sebagai berikut :

“harus nunggu lama karena antrian panjang, terus kerjanya juga lambat jadi ya kita harus nunggu sampe setengah jam bahkan sampe satu jam baru bisa di layani, yang di bagian ngurus-ngurus berkas sedikit orangnya jadi lambat dia dalam ngurus berkas-berkas masyarakat”. (Wawancara 22 Maret 2019)

Dari hasil wawancara di atas ketahui bahwa karena kurangnya jumlah pegawai di bagian loket pelayanan andministrasi umum sehingga dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat di rasa masih lambat dan masyarakat harus menunggu dalam jangka waktu lama.

Kemampuan aparatur Kecamatan dalam mengevaluasi (keluhan masyarakat)

Dari hasil wawancara diketahui bahwa untuk kemampuan aparatur Kecamatan dalam mengevaluasi keluhan masyarakat masih belum maksimal yang di rasakan oleh bapak taufik, perlu adanya evaluasi yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Samarinda Ulu untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan salah satu warga yang di rasa penulis cocok dijadikan sumber data penelitian yaitu ibu Revia Rt 16 , yang memiliki pengalaman 6 tahun mengurus dan menerima pelayanan di Kecamatan Samarinda Ulu, saat di temui sedang mengurus EKTP di bagian pelayanan administrasi yang memberikan penjelasan sebagai berikut :

“untuk saya respond dari Kecamatan untuk evaluasi sudah cukup baik hanya saja dalam proses pekerjaan masih lama dan lambat”. (wawancara 25 maret 2019)

Dari hasil wawancara di atas di ketahui bahwa kemampuan aparatur kecamatan dalam mengevaluasi keluhan dari masyarakat sudah cukup baik hanya saja di dalam proses pekerjaan yang masih memakan waktu yang lama dan di rasa masih lambat perlu di tingkat kan lagi.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan warga yang saat di temui sedang mengurus EKTP di bagaian pelayanan administrasi yaitu bapak Marhatip yang telah menerima pelayanan di Kecamatan Samarinda Ulu selama 10 tahun memberikan penjelasan sebagai berikut :

“kalo saya lihatnya sudah adalah masukan dari masyarakat yang di lakukan Kecamatan walaupun tidak semua mereka laksanakan dari masukan yang di berikan masyarakat”. (Wawancara 22 Maret 2019)

Dari hasil wawancara di atas di ketahui bahwa kemampuan aparatur Kecamatan dalam mengevaluasi keluhan dari masyarakat sudah di lakukan namun belum maksimal dan perlu di lakukan evaluasi mendalam oleh pihak kecamatan guna memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan dari masyarakat.

Persepsi Masyarakat Terhadap Ketepatan Waktu dari Hasil Pekerjaan Oleh Aparatur Kecamatan Samarinda Ulu

Berdasarkan hasil wawancara diatas di ketahui bahwa ketepatan dari hasil pekerjaan aparatur Kecamatan di nilai masih lambat dan kedipsilinan pegawai yang membuat masyarakat harus menunggu dan mengakibatkan estimasi waktu penyelesaian pekerjaan memakan waktu lama.

Berdasarkan hasil semua wawancara yang di lakukan dari 6 (enam) masyarakat yang menjadi narasumber, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dari kinerja aparatur Kecamatan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan belum terlaksana secara maksimal karena fasilitas yang belum memadai, estimasi waktu pemberian pelayanan dan menyelesaikan pekerjaan yang lambat, kekurangan sumber daya

manusia dan keterbatasan kemampuan aparatur kecamatan dalam pemanfaatan teknologi, sehingga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat menurun terhadap kinerja aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Kendala Aparatur Kecamatan dalam Proses Pelaksanaan Memberikan Pelayanan

Dari hasil wawancara dengan Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Samarinda Ulu, di ketahui bahwa yang menjadi kendala dalam proses pelayanan umum saat ini adalah masih kurangnya jumlah petugas loket pelayanan dan masih kurangnya pemberdayaan dan bimbingan teknis dimana para petugas loket pelayanan di beri pelatihan-pelatihan untuk dapat memahami SOP dan SP yang telah di tentukan, dan juga minimnya anggaran yang menjadi salah satu faktor belum di responnya masukan dari masyarakat mengenai loket antrian secara online.

Hal sedana pun di sampaikan oleh ibu Nurhayati selaku seksi pemerintahan umum, ketentraman dan ketertiban di Kecamatan Samarinda Ulu yang memberikan penjelasan sebagai berikut :

“untuk saat ini saya rasa kami dari Kecamatan sudah berupaya optimal untuk melayani masyarakat dengan baik, dengan rencana-rencana program kerja yang telah kami buat dan kami realisasikan sesuai dengan waktu, tujuan serta sasaran tentunya program-program kerja yang kami tetapkan tidak lepas daripada kebutuhan masyarakat berdasarkan hasil evaluasi kerja setiap 6 bulan, kemudian keberhasilan dalam menjalankan program kerja tidak lepas daripada kerja sama antara struktural di bawah kecamatan dan masyarakat seperti kelurahan dan masyarakat Kecamatan Samarinda Ulu, untuk tahun ini ada penurunan dalam presentase seperti contoh pos kamling yang aktif hanya sebanyak 160 di karenakan masih banyaknya masyarakat yang kurang sadar akan pentingnya pos kamling dan presentase tingkat partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan menurun di karenakan dari 190 undangan yang hadir hanya 10 undangan saja tentu saja hal ini menjadi kendala untuk kami menjalankan setiap program, harapan kedepannya adanya kerja sama dari masyarakat agar dapat membantu kami dalam menjalankan program kerja kami dari Kecamatan untuk melayani masyarakat.” (wawancara 7 April 2019)

Dari hasil wawancara di atas dengan seksi pemerintahan umum, ketentraman dan ketertiban diketahui bahwa yang menjadi kendala adalah masih kurangnya kerja sama dari masyarakat untuk membantu aparatur Kecamatan dalam menjalankan setiap program-program kerja yang telah di rencanakan.

Kemudian di lanjutkan wawancara dengan Ibu Andi Ice Maesuri, SE.selaku Sub, Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Samarinda Ulu. Yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Upaya untuk meningkatkan kinerja Kecamatan Samarinda Ulu lebih baik dan akuntabel, telah dilakukan dengan melakukan review terhadap program atau kegiatan yang kurang tepat sasaran, meningkatkan kualitas dokumen perencanaan, serta memanfaatkan secara nyata hasil evaluasi kinerja sebagai bahan perbaikan pelaksanaan program atau kegiatan, namun yang menjadi kendala harus adanya kerja sama dari masyarakat yang ada di Kecamatan Samarinda Ulu untuk membantu agar program yang telah direncanakan dapat berjalan dengan baik, misalnya seperti pelayanan Administrasi Umum yang tidak tepat waktu karena adanya surat pindah keluar yang berstatus *Duplicate Record* dan kemudian pelayanan legalisir tanah masih banyak ditemukan dokumen palsu tentu saja hal ini merupakan faktor yang bisa menghambat proses pelayanan Administrasi, lalu kami juga menanggapi masalah prasarana ruang tunggu, untuk itu kami menambahkan prasarana kursi plastik untuk masyarakat yang menunggu, koran dan tempat air minum, juga kotak saran dan pengaduan, kami sadari bahwa keberhasilan pelaksanaan tugas Camat Samarinda Ulu sangat ditentukan dari bantuan berbagai pihak seperti masyarakat, dinas/instansi sebagai pelaksana teknis program di tingkat Kecamatan Samarinda Ulu. Meski demikian kami sadari bahwa masih banyak hal yang perlu dibenahi dan masih banyak kekurangan dari pelayanan di Kecamatan Samarinda Ulu untuk itu partisipasi dari masyarakat sangat diharapkan dalam proses perencanaan pembangunan di Kecamatan Samarinda Ulu sangat diperlukan”. (Wawancara 07 April 2019)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa perlu adanya kerja sama dari masyarakat untuk membantu proses pelayanan administrasi di Kecamatan Samarinda Ulu agar dapat berjalan dengan baik, juga diketahui bahwa salah satu faktor yang menghambat proses administrasi umum yaitu masih sering ditemukannya surat pindah keluar yang berstatus *Duplicate Record* dan pelayanan legalisir tanah yang dokumennya palsu, lalu fasilitas ruang tunggu yang masih kurang kondusif bagi masyarakat sehingga ditambahkan prasarana kursi plastik, juag koran dan tempat air minum bagi masyarakat yang sedang menunggu pelayanan di Kecamatan Samarinda Ulu.

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan dan dilihat dari data yang diperoleh bahwa dari 6 (enam) orang masyarakat diketahui bahwa merasa masih kurang puas dengan pelayanan Administrasi Umum yang diberikan oleh Aparatur Kecamatan Samarinda Ulu, Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya jumlah aparatur Kecamatan yang bertugas menjaga loket pelayanan umum, masih terbatasnya kemampuan aparatur dalam memahami SOP dan SP yang telah ditetapkan, dan masih kurangnya sarana dan prasarana seperti fasilitas ruang tunggu yang belum memadai sehingga membuat masyarakat menjadi tidak kondusif ketika menunggu giliran mendapatkan pelayanan, dan masih waktu penyelesaian pekerjaan yang masih lambat, ditambah lagi dengan kendala-

kendala yang dialami oleh aparaturnya Kecamatan Samarinda Ulu yakni masih kurangnya sumber daya manusia dan masih kurangnya kerja sama dari masyarakat dalam proses pelayanan administrasi umum, kemudian masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan pembangunan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya secara terus-menerus untuk meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat di Kecamatan Samarinda Ulu.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pekerjaan aparaturnya Kecamatan di Samarinda Ulu dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu. Secara kualitas kinerja aparaturnya kecamatan diketahui dari enam orang masyarakat yang menjadi narasumber bahwa masih belum memuaskan karena ada beberapa faktor seperti dari ketepatan kerja dan kemampuan aparaturnya kecamatan dalam bekerja masih dikatakan belum maksimal sesuai dengan SOP dan SP yang telah di tentukan oleh kecamatan dalam jangka 5 tahun yaitu renstra kecamatan. kemudian kemampuan menganalisis data atau informasi, kemampuan/kegagalan dalam menggunakan mesin/peralatan oleh aparaturnya kecamatan masih belum maksimal yang di rasakan oleh masyarakat. Ditambah lagi dengan masih kurangnya evaluasi kerja yang dilakukan oleh aparaturnya kecamatan dalam mengevaluasi setiap masukan dari masyarakat seperti website keluhan dan kotak saran yang sudah tidak aktif lagi sehingga evaluasi yang di lakukan masih belum sesuai targetan kemudian estimasi waktu dalam proses pengerjaan yang di rasa masih lama dan tingkat kedisiplinan pegawai belum sesuai dengan aturan PERDA dan fasilitas yang masih kurang memadai seperti ruang tunggu yang masih kurang sehingga membuat masyarakat harus duduk di luar untuk menunggu mendapatkan pelayanan.
2. Tentang ketetapan waktu dari hasil pekerjaan yang di lakukan oleh aparaturnya kecamatan samarinda ulu berdasarkan dari enam orang masyarakat yang menjadi narasumber di ketahui bahwa masih dapat di katakan lambat , karena di ketahui adanya keluhan dari masyarakat mengenai estimasi waktu penyelesaian pekerjaan yang di nilai masih sangat lambat dan ngaret dari waktu yang telah di tentukan, ada beberapa faktor mulai dari masih kurangnya pemanfaatan teknologi, dan masih kurangnya sumber daya manusia di kecamatan samarinda ulu.

Saran

1. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh aparaturnya Kecamatan Samarinda Ulu kepada masyarakat ada beberapa faktor yang harus di perhatikan dan perlu di tingkatkan yaitu mengevaluasi dan memberikan pelatihan teknologi kepada aparaturnya kecamatan agar dapat mudah dan cepat dalam

melaksanakan pekerjaan melayani masyarakat, kemudian mengevaluasi setiap saran yang di berikan oleh masyarakat pelayanan yang di berikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern saat ini dan menyediakan fasilitas yang membuat masyarakat merasa nyaman ketika sedang menunggu ataupun menerima pelayanan dari aparaturnya kecamatan seperti fasilitas ruang tunggu seperti penambahan kursi di ruang tunggu agar masyarakat dapat nyaman dalam menunggu proses pelayanan.

2. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang di tentukan adalah salah satu indikator terpenting dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat, untuk itu pihak kecamatan harus lebih meningkatkan lagi kedipsilinan pegawai dalam hal jam operasional sesuai dengan peraturan PERDA yang telah di tetapkan sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik dan pelayanan yang cepat, kemudian jumlah aparaturnya kecamatan yang masih kurang juga mempengaruhi dari estimasi waktu pekerjaan. Sebaiknya kecamatan menambah sumber daya manusia yang cukup agar dapat memeberikan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sesuai dengan waktu yang sudah di tentukan.
3. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang SOP dan SP agar masyarakat dapat memahami SOP dan SP pelayanan yang telah di tetapkan dan dilaksanakan di Kecamatan Samarinda Ulu sehingga masyarakat dapat bekerja sama dengan aparaturnya kecamatan agar dalam proses pelayanan administrasi umum dapat berjalan dengan baik.
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan pembangunan kecamatan sehingga aspirasi masyarakat bisa menjadi acuan untuk kecamatan dalam meningkatkan pembangunan kecamatan dan dalam perencanaan program atau kegiatan di Kecamatan Samarinda Ulu.

Daftar Pustaka

- Akhyas, Azhari.2004. *Psikologi umum dan perkembangan, cetakan pertama*. Jakarta : Teraju.
- Amran, YS Chaniago.2002. *kamus lengkap bahasa indonesia*. Bandung : Pustaka Setia
- Amstrong, Michael.1991. *Personal Manajemen Practice*. London . Kogan Page.
- A, Anwar Prabu Mangkunegara.2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Agung, Kurniawan.2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Bogdan dan Taylor.2000. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bumi Aksara, Bandung
- Bernandin, H.John and Russel.2010. *Human resource management*.New york : MC Graw Hill.

- Bejo Siswanto Sastrohadwiryo.2002. *Managemen tenaga kerja indonesia pendekatan andministrasi dan operasional*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Dharma, Agus.2003. *Manajemen Supervisi, cetakan ke-5*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- David, Osborne dan Plastrik.2002. *Memangkas birokrasi: lima strategi menuju pemerintahan wirausaha*. terj. Abdul Rasyid dan Ramelan. Jakarta : PPM.
- Ellison,Cristopher.1999. *values: The keys performance in the public service*. Australia : Media Service.
- Gibson.1987. *Organisasi: Prilaku,Struktur, Proses, edisi ke lima, jilid 1 alih bahasa Djarkasih*. Jakarta : Erlangga.
- Gordon, B. Davies.2002. *Kerangka dasar sistem informasi manajemen*. Jakarta : PPM.
- Kartono Sapotetro dan Hartini.1992. *Kamus Sosiologi dan Kependidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Komaruddin Hidayat.2001. *Active Learning*. Yogyakarta : Yappendis.
- Koentjaraningrat.1987. *Sejarah Teori Antropologi*. Jakarta :UI-Press.
- Mathis, Robert. L dan Jackson John. H.2001. *Manajemen Sumber Daya manusia, jilid 1*. Jakarta : Salemba Empat.