

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN PAUH KABUPATEN SAROLANGUN

ARBET IRAWAN NASUTION

Alumni Prodi Manajemen FEB UNJA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Kuisioner digunakan untuk mendapatkan informasi pokok penelitian dengan 99 orang responden. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kecamatan pauh terhadap masyarakat dan untuk menganalisis kualitas pelayanan pemerintah kecamatan pauh. Kondisi tanggapan responden dari beberapa pertanyaan tersebut tentunya sudah dapat dijadikan tolak ukur yang obyektif bahwa kualitas pelayanan pada kantor camat pauh sudah baik, hal tersebut dilihat dari berbagai tanggapan responden terhadap pernyataan – pernyataan yang menyatakan bahwa setuju dengan hal tersebut, meskipun masih terdapat kekurangan – kekurangan yang perlu untuk di evaluasi sebagai kerangka acuan dalam rangka memperbaiki indikator – indikator pelayanan yang telah diterapkan di kantor kecamatan pauh Kabupaten Sarolangun. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan-kebijakan terutama di kualitas pelayanan Kantor Camat Pauh Kabupaten Sarolangun

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kantor camat

LATAR BELAKANG

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

Perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan akibat Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang direvisi menjadi Undang- undang Nomor 32 Tahun 2004 adalah menyangkut kedudukan, tugas, fungsi, dan kewenangan kecamatan. Perubahan tersebut secara langsung maupun tidak langsung mengubah bentuk organisasi, pembiayaan, pengisian personil, pemenuhan kebutuhan logistik serta akuntabilitasnya. Perubahan tersebut diawali dengan perubahan definisi kecamatan. Pada undang - undang Nomor 05 Tahun 1974, kecamatan merupakan wilayah

administratif pemerintahan dalam rangka dekonsentrasi, yakni lingkungan kerja perangkat pemerintah yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan umum di daerah.

Namun, pada Undang - undang Nomor 32 Tahun 2004, kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Dengan demikian, dulu kecamatan merupakan wilayah kekuasaan, tetapi sekarang merupakan wilayah pelayanan (Wasistiono,2007).

Menurut Utomo (2004), pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota kepada Camat merupakan suatu keharusan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan umum di daerah. Apabila kewenangan dibiarkan terkonsentrasi di tingkat kabupaten/ kota, paling tidak terdapat dua permasalahan. *Pertama*, Pemerintah Kabupaten akan cenderung memiliki beban kerja yang terlalu berat (*overload*) sehingga fungsi pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang efektif. *Kedua*, kecamatan sebagai perangkat kabupaten / kota dan desa/ kelurahan sebagai perangkat kecamatan akan muncul sebagai organisasi dengan fungsi minimal.

Dengan Otonomi Daerah berarti telah memindahkan sebagian besar kewenangan yang tadinya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Kecamatan merupakan satuan dinas pemerintah yang berada langsung dibawah kabupaten, sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta aparatur Pemerintah kecamatan dalam perencanaan pembangunan tersebut.

Selain sebagai pelaksana dan perencanaan program pembangunan, maka para aparatur pemerintah Kecamatan juga berperan sebagai pelayan masyarakat dalam urusan administrasi dan kependudukan yang menjadi wewenang dari pihak Kecamatan. Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat izin tertentu di Kecamatan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Kecamatan. Selain itu ada juga kecendrungan ketidakadilan dalam pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit untuk mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak pemerintah Kecamatan.

Sebaliknya masyarakat yang memiliki uang akan lebih mudah dalam menyelesaikan urusannya. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan muncul potensi yang berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya perbedaan yang lebar antara yang kaya dan miskin dalam konteks untuk memperoleh pelayanan, peningkatan ekonomi yang lambat dan pada tahap tertentu dapat merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri. Maka semakin baik kemampuan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan, akan semakin baik pula penilaian mereka terhadap instansi tersebut. Tinggi

rendahnya kepuasan terhadap pelayanan sangat tergantung dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi keputusan masyarakat sebagai pengguna layanan (Assauri, 2003). Sehingga dapat dilihat pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akte, E-ktip dan perpindahan penduduk kurun waktu 2011 – 2013 pada kantor Kecamatan Pauh pada tabel 1.1 dibawah ini :

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Pelayanan Umum Desa / Kurahan
 Tahun 2011 s.d 2013 Kecamatan Pauh**

NO	DESA / Kel	KARTU KELUARGA			AKTE			PINDAH			E-KTP		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
1	Kel. Pauh	540	211	435	101	54	87	13	20	23	211	1097	789
2	Pangedaran	145	126	202	86	42	76	24	16	15	390	275	452
3	Lubuk Napal	124	312	297	112	35	98	32	21	19	234	630	405
4	Kasang Melintang	409	209	347	187	87	81	9	16	12	247	478	291
5	Taman Bandung	395	509	103	134	41	42	17	6	24	312	500	320
6	Karang Mendapo	632	454	201	104	56	30	16	17	11	774	1190	897
7	Lamban Sigatal	130	354	103	203	96	27	21	9	18	365	803	518
8	Batu Kucing	234	243	87	214	87	51	9	19	16	210	316	154
9	Semaran	459	129	101	32	12	29	32	25	17	542	837	968
10	Sepintun	175	165	142	224	348	136	43	23	3	352	478	754
11	Pangkal Bulian	156	237	298	164	120	228	11	98	2	223	332	422
12	Danau Serdang	68	73	76	14	76	21	32	15	5	73	87	447
13	Seko Besar	43	28	29	29	42	13	26	37	9	54	89	315
14	Batu Ampar	58	47	49	52	69	54	60	21	34	65	32	254
JUMLAH		3.568	3.097	2.470	1.656	1165	973	345	343	208	3.971	6.156	6.986

Sumber : Kantor Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun

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

Masalah lain yang dihadapi oleh organisasi sektor publik, terutama pemerintah adalah rendahnya kapasitas dan kapabilitas pegawai. Pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan potensi pegawai secara umum masih rendah. Akibatnya kinerja yang dihasilkan tidak mampu untuk mencapai kinerja yang unggul. Rendahnya kapasitas dan kapabilitas pegawai ini menjadi salah satu sebab gagalnya sistem prestasi (*merit system*).

Dengan demikian diharapkan bahwa aparat pemerintahan khususnya pada tingkat Kecamatan dapat meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Pada saat sekarang ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mengalami penurunan kualitas dan perlu diadakan perbaikan, bila dilihat disisi efesiensi, efektifitas dan resvinsifitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) maka pelayanan yang diberikan masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dan masih memiliki berbagai kelemahan.

Upaya untuk meningkatkan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan indikator pelayanan publik. Menurut Sinambela (2007) terdapat lima indikator pelayanan publik meliputi Realiability yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya, Responsibility yang ditandai dengan tingkat perhatian etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan emphaty yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Maka berdasarkan fenomena yang muncul diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun ”

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun terhadap masyarakat ?
2. Untuk Menganalisis kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Pauh dalam memberikan pelayanan ?

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam dwiyanto, 2005) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers). Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam ratminto dan atik, 2005) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia dalam menggunakan peralatan.Senada dengan pendapat itu, Gronroos (dalam ratminto dan atik, 2005) berpendapat : pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Konsep Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M. PAN /7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan umum pelaksanaan ketentuan perundang – undangan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,dan / atau pelayanan administratif

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik).

Kajatmiko (2002) menyatakan Apabila pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan maka dapat dibagi ke dalam tiga bentuk dasar yaitu (1) Pelayanan yang sama bagi semua, (2) pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua yaitu distribusi pelayanan yang di dasarkan atau suatu citi tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan, (3) pelayanan yang tidak sama bagi individu karena disesuaikan dengan perbedaan yang relevan.

Perilaku Masyarakat

Menurut Soekanto (2000) dalam Wiguna (2003), Perilaku adalah jawaban atau tanggapan seseorang terhadap suatu keadaan. Sedangkan Sarwono(1992) dalam Wiguna (2003) mengartikan perilaku sebagai perbuatan-perbuatan manusia baik yang kasat indera (memukul, menendang) atau yang tidak kasat indera seperti sikap, minat, dan emosi. Perilaku tidak dapat diduga karenasifatnya dapat berubah, diubah dan berkembang sebagai hasil interaksi individu yang bersangkutan dan lingkungannya. Perilaku masyarakat sangat bervariasi karena setiap individu berbeda keinginan, kebutuhan dan tujuan. Apabila perilaku masyarakat dihubungkan dengan kebijakan pemerintah, maka perilaku masyarakat dapat disebut sebagai suatu tanggapan atau reaksi masyarakat berupatindakan langsung atau tindakan tidak langsung terhadap kebijakan pemerintah.

Presepsi

Menurut Yudha (2007), keputusan akhir seseorang dalam bertindak dipengaruhi oleh persepsinya terhadap suatu objek. Persepsi adalah suatu proses melalui kesan yang diterima sensori dari stimuli (rangsangan) di lingkungan, kemudian diterjemahkan ke dalam representasi mental. (Veitch dan Arkkelin, 1995 diacu dalam Wiguna, 2003). Persepsi juga didefinisikan oleh Suwarman (2003) sebagai sebuah proses dimana individu memperoleh informasi, memberi perhatian atas informasi tersebut dan pada akhirnya akan memahami informasi tersebut.

Dalam hubungannya dengan kebijakan pemerintah, persepsi merupakan tanggapan langsung dari masyarakat terhadap informasi kebijakan pemerintah. Dengan persepsi tersebut, maka masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahannya serta dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah dalam memformulasi kebijakan

Sikap dan Peran Serta Masyarakat

Menurut Barata (2003), sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan pada orang, ide, objek, dan kelompok tertentu. Sikap masyarakat merupakan ungkapan perasaan masyarakat tentang suatu objek dan menggambarkan kepercayaan masyarakat terhadap berbagai atribut dan manfaat dari objek tersebut. Sikap masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pola-pola cara berfikir dari anggota masyarakat. Faktor ini mempengaruhi tindakan atau perbuatan mereka sehari-hari. Banyak hambatan sering berakar pada gaya hidup atau pola kelakuan yang sudah mendarah daging dan tidak

secara terbuka menerima suasana pembaharuan yang datang dari luar lingkungannya. Dalam tata gaya hidup itu tercakup nilai-nilai yang seringkali bertentangan dengan persepsi dan sikap baru (Yudha, 2007).

Secara konseptual pembangunan wilayah ditujukan pada usaha percepatan pembangunan di segala bidang dalam rangkaian meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan hasrat untuk menciptakan masyarakat yang maju, mandiri, dan sejahtera (Ambardi, 2004 dalam Yudha, 2007). Oleh karena itu, peran serta masyarakat dalam pembangunan wilayah tidak boleh diabaikan. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan wilayah berbentuk kerja sama antarmasyarakat dan pemerintah dalam merencanakan, melaksanakan, dan membiayai pembangunan wilayah.

Definisi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif, yaitu dengan maksud untuk mengetahui cara mendapatkan gambaran tentang permasalahan yang terjadi pada tempat dan waktu tertentu, kemudian berusaha menganalisa dan menjelaskan fenomena - fenomena yang terjadi untuk pemecahan masalah mengenai fakta-fakta.

Populasi

Menurut Warsito, (1992:49), Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri manusia, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, atau peristiwa, sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Sedangkan menurut Sudjana, (1992:6). populasi yang digunakan sebagai objek penelitian ini adalah Masyarakat sebagai penerima layanan dalam pembuatan Kartu Keluarga, Akte, Perpindahan Penduduk, dan E-Ktp.

Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002:29109). Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis metode *random sampling*. Teknik sampling diberi nama demikian karena didalam pengambilan

sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek didalam populasi sehingga semua subjek-subjek dalam populasi dianggap sama. Sampel yang di gunakan sebanyak 99 adapun caranya adalah dengan memberikan kuisisioner kepada masyarakat penerima layanan.

Operasional Variabel

Berikut ini adalah operasional variabel peneliti Analisis pelayanan yang peneliti gunakan :

Tabel 3.1

Defenisi Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Item
Reability	Pemberian pelayanan yang tepat dan benar	1. Pemberian pelayanan yang tepat 2. Pemberian Pelayanan yang benar	1-2
Tangibles	Penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya	1. Penyediaan Sumber daya manusia 2. Penyediaan Sumber Daya lainnya	3 – 4
Responsivines	Keinginan melayani konsumne dengan cepat	1. Keinginan melayani dengan cepat 2. Keinginan melayani dengan tepat	5 – 6
Assurance	Tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan	1. Perhatian terhadap etika dalam memberikan pelayanan. 2. Perhatian terhadap moral dala memberikan Pelayanan	7 – 8
Empati	Tingkat Kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen	1. Tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan konsumen 2. Tingkat kemauan untuk mengetahui kebutuhan konsumen	9 – 10

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang obyek dan masalah penelitian.

2. Observasi

Observasi yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan Pelayanan di Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun.

3. Studi Dokumen

Studi dokumen, yaitu cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen - dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti baik berupa literatur, laporan, jurnal, karya tulis ilmiah.

4. Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiono : 2003)

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber subjek dari mana data dapat di peroleh. Menurut suptayogo, jenis sumber data terutama dalam penelitian kualitatif dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Narasumber (Informan)

Narasumber dalam hal ini yaitu orang yang bisa memberikan informasi lisan tentang sesuatu yang ingin kita ketahui atau kita teliti.

2. Peristiwa atau Aktifitas

Data atau informasi juga dapat diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktifitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

3. Tempat atau lokasi

Informasi kondisi dari lokasi peristiwa atau aktifitas dilakukan bisa digali lewat sumber lokasinya, baik merupakan maupun lingkungannya. Dari pemahaman lokasi dan lingkungan, peneliti bisa secara cermat mengkaji secara kritis menarik kemungkinan kesimpulan.

4. Dokumen

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan satu peristiwa atau aktifitas tertentu. Ia bisa merupakan rekaman atau dokumen tertulis seperti arsip, data base, surat-surat, rekaman, gambar, benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa.

Alat Ukur data

1. Jawaban SS (Sangat Setuju) diberi skor 5
2. Jawaban S (Setuju) diberi skor 4
3. Jawaban KS (Kurang Setuju) diberi skor 3
4. Jawaban TS (Tidak Setuju) diberi skor 2
5. Jawaban STS Sangat (Tidak Setuju) diberi skor 1 (Singarimbun, 1994:249) Dengan rumus skala Likert sebagai berikut:

$$\begin{aligned}RS &= \frac{n(M-1)}{M} \\ &= \frac{99(5-1)}{5} \\ &= 79,2\end{aligned}$$

R. Sekor Terendah = $n \times$ Sekor Terendah (nilainya 1) $99 \times 1 = 99$ R. Sekor

Tertinggi = $n \times$ Sekor Tertinggi (nilainya 5) $99 \times 5 = 495$

99 – 178,2 Termasuk Kategori STS

178,3 – 257,4 Termasuk Kategori TS

257,5 – 336,6 Termasuk Kategori KS

336,7 – 415,8 Termasuk Kategori S

415,9 – 495 Termasuk Kategori SS

Analisis Data

Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian, karena dari analisis ini diperoleh temuan, baik temuan substantif maupun formal. Selain itu analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman baku, tidak berproses secara linier, dan tidak ada aturan yang sistematis.

Adapun tahap-tahap pengelolaan data hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pemeriksaan akan kelengkapan jawaban

Pada tahap ini data yang diperoleh diperiksa kembali untuk mencari jawaban dari koesioner yang tidak lengkap. *Tally*, yaitu menghitung jumlah atau frekuensi dari masing-masing jawaban dalam kuesioner

- Menghitung persentase jawaban responden dalam bentuk tabel tunggal melalui distribusi frekuensi dan persentase. Dengan menggunakan rumus:

$$P=f/n \times 100\%$$

P : persentase

f : Frekuensi Data

n : Jumlah Sampel yang diperoleh (Warsito, 1992:59)

Persentase Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun

No	Pernyataan Mengenai	Total Jawaban Responden										Jml	Ket	%	Urutan
		STS		TS		KS		S		SS					
1.	Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kecamatan pauh Sudah Sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	0	0	1	2	11	33	64	256	23	115	406	Setuju	11,38	1
2.	Persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif pada kantor Kecamatan Pauh jelas dan pasti	0	0	7	14	31	93	30	120	31	155	382	Setuju	10,71	3
3.	Kantor Kecamatan Pauh menyediakan ruangan pelayanan dan ruangan tunggu yang nyamam bagi masyarakat	0	0	26	52	38	114	28	112	7	35	313	Kurang setuju	8,78	9
4.	Kantor kecamatan Pauh dilengkapidengan alat tekhnologi guna menunjang kelancaran pelayanan dimana hal ini yang dimaksud adalah Komputer.	7	7	13	26	25	75	35	140	19	95	343	Setuju	9,62	6
5.	Pegawai kantor Kecamatan Pauh bersedia memberikan layanan dengan cepat	0	0	3	6	34	102	47	188	15	75	371	Setuju	10,40	5
6.	Semua informasi yang disampaikan pegawai sehubungan dengan pelayanan Kantor Camat	6	6	16	32	37	111	23	92	17	85	326	Kurang Setuju	9,14	8
7.	Pegawai Kantor Camat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	0	0	2	4	15	45	75	300	7	35	384	Setuju	10,76	2
8.	Sebelum memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat menegur dan memberikan senyuman.	2	2	19	38	50	150	17	68	11	55	313	Kurang Setuju	8,77	10
9.	Pegawai Kantor Camat memberikan beberapa pertanyaan ketika akan memberikan pelayanan	0	0	6	12	25	75	54	216	14	70	373	Setuju	10,45	4
10.	Dalam melayani kepentingan masyarakat pegawai Kantor Camat mau memberikan pelayanan secara individu	2	2	9	18	36	108	33	132	19	95	355	Setuju	9,95	7
Jumlah											3566		100		

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden rata – rata jawaban responden sebanyak 356,6 dengan persentase 10 % sehingga kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Pauh dapat dikategorikan setuju dengan pernyataan – pernyataan yang diajukan kepada responden, dan apabila diurutkan berdasarkan total jawaban skor tertinggi maka pelaksanaan pelayanan pada kantor Kecamatan Pauh sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan karena sebuah pelayanan yang baik akan terlihat dari kepastian waktu pelayanan yang tepat, selain itu pelayanan yang baik juga diindikasikan adanya kedisiplinan pegawai dalam memanfaatkan waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari skor yang telah dilakukan dapat digambarkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan menyatakan setuju dengan kualitas pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan.

Saran

1. Aparatur kecamatan lebih bertanggung jawab lagi akan tugas – tugas yang seharusnya dijalankan dengan baik. Dan aparatur kecamatan juga harus lebih disiplin dalam bekerja.
2. Aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan golongan status sosial di kecamatan tersebut karena semua masyarakat mempunyai hak yang sama sebagai warga negara dan kewajiban pemerintah melayani sebaik – baiknya atas hak masyarakat tersebut.
3. Aparatur kecamatan menyediakan jumlah tempat duduk yang memadai dengan masyarakat yang akan melakukan pelayanan, sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak merasa lelah menunggu giliran dilayani oleh pihak Kecamatan Pauh.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima* . PT.Elex MediaKomputindo. Jakarta.
- Bryant, Coralie dan Louise G. White. 1987. *Manajemen Pembangunan untuk Negara Berkembang* . LP3ES. Jakarta.
- Crescent.2003. *Menuju Masyarakat Mandiri : Pengembangan Model Sistem Keterjaminan Sosial*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Engel, F., Blackwell, R.D. & Paul W. Winiard. 1994. *Perilaku Konsumen* .Binarupa Aksara. Jakarta.
- Gunawan, R.H., Nurleyla Hatala & Yossi R.W.2006. '*Urgensi Reformasi Birokrasi Bagi Percepatan Pemberantasan Korupsi*'.www.redifer.blogspot.com
- Kartasasmita, Ginanjar. 1996. *Pembangunan untuk Rakyat Memadukan Pertumbuhan dan Pemerataan*. CIDES. Jakarta. Kelurahan Cirimekar. 2007.
- Tjiptono, 2002 "*Kualitas Pelayanan Publik*" Yogyakarta : pustaka
- Dwiyanto, Agus. 2006 *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta : Filosofi Universitas Gajah Mada
- Laporan Tahunan 2007 Kelurahan Cirimekar .Pemerintah Kabupaten Bogor, Kecamatan Cibinong. Bogor.

- Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Unsur Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat*. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta.
- Ratminto.2002 “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Diera Otonomi Daerah : Harapan Yang Belum Tentu Menjadi Nyata” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas ISIPOL UMY Yogyakarta*, Vol XI Nomor 12, feb. 2002.
- Masyarakat Transparansi Indonesia. 2008. *Prinsip-prinsip Good Governance*.www.transparansi.or.id Mohamad, Ismail. 2003. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*.Disampaikan dalam seminar Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi . Bappenas. Jakarta. 18 Desember
- Tersedia di <http://www.psychologymania.com/2012/12/indikator-kualitas-pelayanan-publik.html> (di akses pada tanggal 13mei 2014)
- Kecamatan Pauh 2013. *Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP)*: Arsip Kantor
- Kecamatan Pauh 2014. *Data Kependudukan* :Arsip Kantor
- Kecamatan Pauh 2014. *Data Daftar Pegawai* :Arsip Kantor
- Kecamatan Pauh 2014. *Data pelayanan Umum* :Arsip Kantor