

PENGARUH KINERJA PELAYANAN KECAMATAN ALALAK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Mahdalena¹

¹Mahasiswa Fakultas Sosial Politik

Pembimbing 1 : Uhaib², Pembimbing 2 : Murdiansyah Herman³

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

Email : Mlena1295@gmail.com +6285751678397

ABSTRAK

MAHDALENA, NPM. 16120212 “Pengaruh Kinerja Kecamatan Alalak terhadap kepuasan masyarakat”. Bimbingan Bapak Dr.H.M.Uhaib,M.Si sebagai pembimbing Utama dan Bapak Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP sebagai Co-Pembimbing.

Kepuasan masyarakat adalah Faktor yang sangat penting yang menentukan keberhasilan perusahaan lembaga atau instansi pemerintah, karena masyarakat adalah warga Negara yang merasakan dan menerima pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan dan apa saja hambatan yang ada di Kantor Kecamatan Alalak Barito Kuala.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian Deskriptif, Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden. Teknik sampling yang digunakan adalah Total Sampling dengan jenis Sample Random Sampling. Analisis data menggunakan rumus $P = \frac{F}{N} \times 100\%$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Kecamatan Alalak Barito Kuala cukup puas bagi masyarakat. Berdasarkan nilai yang diperoleh dari setiap pertanyaan yang diberikan kepada responden antara tingkat kepentingan kepuasan/pelaksanaan, ada satu unsur yang harus diprioritaskan yaitu prosedur pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pelayanan.

ABSTRACT

MAHDALENA, NPM.16120212 “The Influence Of Performance Of The Service Districk Alalak Against The Satisfaction Of Society”. Father Dr.H.M.Uhaib,M.Si as the main guidance counselors and father Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP as Co-guide.

The satisfaction of society is a factor is very important and determine the succes of an institution or government agencies, because of the public is citizens who feel and accept the service given. The purpose of this research is to find out of the influence of the performance of the service and what the obstacles in the districk office Alalak Barito Kuala. The research using a quantitative approach with the kind of research the descriptive, the data collected with spread the questionnaire or inquiries to the respondents. Sampling technique used is to a total of sampling with the kind of sample random sampling. Data analysis using the formula $p=f/n \times 100\%$. The results of research suggests that the public services provided by the employes in the district office Alalak Barito Kuala quite satisfied for the community. Based on the value of derived from any questions given to the between the interests of satisfaction / the implementation of the, there was an element of to be prioritized namely the procedure service.

Key Words : Satisfaction Of Society, The Performance Of The Service

1 PENDAHULUAN

Di era reformasi tuntutan terhadap paradigma good governance dalam seluruh kegiatan tidak dapat dielakkan lagi. Kecamatan menurut UU No. 32 Tahun 2004 adalah lembaga kabupaten/kota yang dijalankan oleh Camat. Salah satu bentuk pelayanan publik di tingkat kecamatan adalah pelayanan pengelolaan kependudukan.

Organisasi harus melayani komunitasnya secara profesional yang transparan, akuntabel, dan mampu melayani mereka secara adil. Robbins (2006:4) menyatakan bahwa organisasi adalah entitas sosial yang terkoordinasi secara sadar dengan batas-batas yang relatif dapat diidentifikasi yang beroperasi secara relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau serangkaian tujuan.

Di instansi pemerintah, pegawai memegang peranan yang sangat penting dalam pelayanan publik dan sesuai dengan tugas-tugas yang

dibutuhkan masyarakat sehingga terjalin hubungan yang baik antara pegawai pemerintah dengan masyarakat. Sebagai pejabat pemerintah dan sebagai kesetiaan kepada rakyat, mereka diharapkan dengan rela mengemban tugas dengan baik setiap saat dan bersedia mengabdikan kepada rakyat, dengan tegas mengakui dan menyetujui. Ada organisasi dengan tujuan berorientasi laba dan/atau berorientasi layanan. Birokrasi bertujuan untuk melayani masyarakat.

Keberhasilan suatu birokrasi dalam memberikan pelayanan tergantung pada banyak faktor, antara lain faktor budaya, manusia, organisasi dan manajerial. Oleh karena itu, sehubungan dengan doktrin organisasi, saya mendukung semua organisasi yang diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang, termasuk organisasi biasa seperti birokrasi. 43 Perian 1999 Dasar-dasar Ketenagakerjaan Pasal 12 (2000:6) Salah satu poin penting adalah bahwa “kepemimpinan pegawai negeri sipil bertujuan untuk memastikan bahwa

misi dan pembangunan negara dilakukan secara efisien dan efektif.”

Sebagai administrator, lembaga-lembaga nasional memiliki tugas yang sangat berat dimana mereka harus mengatasi tantangan dan hambatan. Kantor Kecamatan Alalak adalah contoh instansi yang perlu memberikan kontribusi kepada masyarakat dan mengharapkan integritas manajemen, surat, dll. Sebagai instansi pemerintah yang melayani umum, Kantor Kecamatan Alalak harus selalu melakukan yang terbaik untuk melayani masyarakat.

Namun, setiap orang memiliki penilaian sendiri terhadap pekerjaannya, yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Mengelola dokumen dan data kependudukan melalui pendataan kependudukan, pendaftaran kependudukan, pengelolaan informasi pengendalian kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk sumbangan dan pembangunan masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2006 tentang Pengendalian Kependudukan; Serangkaian kegiatan penataan dan pengelolaan untuk dari sektor lainnya. Pelayanan pengendalian kependudukan meliputi Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Nikah, Cerai dan Rujuk Cerai (NTRC) dan lain-lain.

Berdasarkan uraian di atas, maka negara sebagai penggerak dan pelaksana pembangunan harus berfungsi secara efektif dan efisien dalam menjalankan dan melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan guna mencapai tujuan pokok pembangunan nasional yang telah ditetapkan. Perangkat yang dapat melakukannya. Salah satu tantangan terbesar bagi pemerintah daerah saat ini adalah memastikan kelembagaan yang baik, etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan dukungan bagi birokrasi untuk menjalankan tugas dan fungsinya serta memenuhi aspirasi masyarakat dan warga negara. Kemampuan untuk memenuhi. Pemisahan kolusi, korupsi dan nepotisme.

Tantangan yang dihadapi adalah masyarakat setempat secara empiris menginginkan pejabat pemerintah melakukan yang terbaik dalam menjalankan tugasnya, dan pada akhirnya memberikan sumbangan terbaik kepada masyarakat.

2 ALAT DAN METODE

Rijan, Poltak, Sinambela dkk (2011:136) mengusulkan mendefinisikan kinerja karyawan sebagai kemampuan karyawan untuk melakukan keterampilan tertentu. Kinerja karyawan diperlukan karena ini memberi tahu Anda tentang kemampuan karyawan untuk melakukan tugas yang diberikan kepada mereka.

Kepuasan diperoleh dari penilaian masyarakat terhadap kinerja perangkat yang melayani masyarakat sesuai harapan masyarakat. Kepuasan karena itu terjadi karena apa yang dibutuhkan dan diharapkan dari masyarakat terpenuhi. Untuk mengukur kepuasan masyarakat, biasanya dilakukan survei kepuasan masyarakat dalam bentuk kuesioner. Kuesioner akan berbentuk skala, hasilnya akan berupa ukuran kuantitatif kepuasan masyarakat, dan akan dilakukan survei kepuasan masyarakat. KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan:

Keputusan Menteri Penguatan Peralatan Nasional (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pembentukan Unit Instansi Pemerintah Untuk Kepuasan Masyarakat menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah: Masyarakat dihasilkan dari pengukuran kuantitatif dan kualitatif opini publik dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah emosi yang muncul sesuai dengan harapan kinerja yang

diharapkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan publik dengan lembaga publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan publik.

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang sistematis yang disusun dari awal sampai akhir, sehingga teknik analisis statistik dan statistik cenderung digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, masuk akal untuk menggunakan metode penelitian populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif. Populasi adalah kumpulan subjek penelitian, dan sampel adalah subjek penelitian dari subjek penelitian.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Waktu penyelesaian dalam pelayanan/penyusunan pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, dll.

Table 4.3.2 Hasil Penelitian Kedua

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	-	-
2	Tidak Puas	2	7%
3	Cukup Puas	18	60%
4	Puas	8	27%
5	Sangat Puas	2	7%
	Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan hasil penelitian terhadap masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Alalak Barito Kuala, waktu

pelayanan dianggap cukup puas bagi masyarakat. Dimana sebanyak 60% orang yang menyatakan waktu penyelesaian dalam pelayanan/pengurusan pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, dll di kantor kecamatan alalak cukup puas. Ada 7% orang menyatakan sangat puas.

2. Waktu antrian dalam pelayanan/ pengurusan pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, dll

Table 4.3.3 Hasil Penelitian Ketiga

No	Kategori jawaban	Jumlah	%
1	Sangat tidak puas	-	-
2	Tidak puas	4	13%
3	Cukup puas	13	43%
4	Puas	10	33%
5	Sangat puas	3	3%
	Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan hasil penelitian terhadap masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Alalak Barito Kuala, waktu antrian pelayanan dianggap cukup puas bagi masyarakat. Dimana, sebanyak 43% orang yang menyatakan waktu antrian pelayanan/pengurusan pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, dll cukup puas. Ada 13% orang menyatakan tidak puas, sedangkan yang lainnya menyatakan 33% orang puas, dan lagi 10% orang menyatakan sangat puas.

3. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan (melayani)

Table 4.3.7 Hasil Penelitian Ketujuh

No	Kategori Jawaban	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	-	-
2	Tidak Puas	-	-
3	Cukup Puas	12	40%
4	Puas	14	47%
5	Sangat Puas	4	13%
	Jumlah	30	100%

Sumber : hasil penelitian 2020

Berdasarkan hasil penelitian terhadap masyarakat yang telah mendapatkan kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Alalak Barito Kuala, kinerja pelayanan di anggap puas. Dimana, sebanyak 47% orang yang menyatakan kinerja pelayanan di kantor kecamatan puas. Sedangkan orang lainnya sebanyak 40% menyatakan cukup puas, dan sebanyak 13% orang menyatakan sangat puas.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada kantor kecamatan alalak barito kuala dengan menggunakan

angket pertanyaan yang dibagikan secara random sampling dapat disimpulkan bahwa.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Kecamatan Alalak Barito Kuala dianggap cukup puas. Dimana, 60% oarng dari 30 responden menyatakan cukup puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Walaupun ada sekitar 27% orang yang menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat. Sedangkan 7% dan 3% lainnya masuk kategori tidak puas dan sangat puas. Dengan demikian, kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Alalak cukup memuaskan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Kantor Kecamatan Alalak Barito Kuala, yaitu :

1. Pegawai di kantor kecamatan alalak barito kuala harus lebih meningkatkan kualitas kinerja pelayanan, terutama pada kepuasan masyarakat di bagian waktu penyelesaian pelayanan. Hal

ini, dijadikan sebagai suatu prioritas utama untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan pada kantor kecamatan alalak barito kuala. Sehingga masyarakat tidak menganggap pelayanan yang di berikan lelet.

2. Meningkatkan kinerja pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat, terutama dalam masukan dan saran dari masyarkat, sebab, dengan masukan dan saran maka dapat mengevaluasi pegawai dalam pelayanan yang diberikan. Sehingga masyarakat merasa senang, dan sangat puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan dan masyarakat bisa tertib melakukan administrasi kependudukan. Setidaknya sistem penyelesaian One Day One Service dapat benar-benar diterapkan di kantor ini.

5 DAFTAR PUSTAKA

- Cristiani, C. 2016. *Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal*. Jurnal, FISIP UNTAG SEMARANG
- Daryanto, dan iswanto Seuabudi. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Ilmu
- Lijan, P.S. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Moeheriono. 2012. *Indikator kinerja utama (IKU)*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Prayogo. T. Dan Ismiyati. 2018. *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal, FEKON UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG.
- Pujiastuti, N. Dan Ghufron2. 2019. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat*. Jurnal, FISIP UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA.
- Riyannda, R, 2017. *Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam*. Jurnal, FISIP UNIVERSITAS PUTERA BATAM.
- Semil, N. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok : Prenada Media Group.
- Sentia, H. 2017. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. **Skripsi**, FISIP UNISKA BANJARMASIN.