

**IMPLEMENTASI TINGKAT PELAYANAN KEPEGAWAIAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN WANARAYA  
KABUPATEN BARITO KUALA**

**Istiqoma Ruli Anisa, H. Abdul Wahid, Murdiansyah Herman,**  
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16120067  
Ilmu Administrasi Publi, 63201, Fisip, Uniska, 1115036001  
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1109127301  
**Email : [isiqomarulianisa97@gmail.com](mailto:isiqomarulianisa97@gmail.com)**

**ABSTRAK**

**Istiqoma Ruli Anisa, NPM. 16.12.0067** *"Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala"*. Bimbingan Bapak H. Abdul Wahid sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Murdiansyah Herman sebagai sebagai Co- Pembimbing.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala, mengetahui apa saja yang menjadi hambatan Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala, dan Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala.

Metode penelitian menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif.

Hasil penelitian terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala bukan merupakan hal fatal dalam kelangsungan setiap proses pelayanan publik yang telah berjalan. Adapun hambatan-hambatan yang ada yakni salah satunya berkaitan dengan pelayanan publik melalui media online. Peraturan-peraturan Pemerintah ini menjadi dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik dan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat dan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah tetap meningkatkan beberapa unsur

*Kata Kunci: Implementasi, Kepuasan)*

## ABSTRACT

**ISTIQOMA RULI ANISA**, NPM. 16.12.0067. *“Implementation Of Employee Service Levels On Community Satisfaction In Wanaraya Sub-District Office, Barito Kuala District”*

Guidance of H. Abdul Wahid As the main supervisor and Murdiansyah Herman, As Co-Supervisor.

The purpose of this study was to determine the Implementation of Staffing for Community Satisfaction in the Sub-District Office of Wanaraya, Barito Kuala Regency, to find out what are the obstacles to the Implementation of Staffing for Community Satisfaction in the Sub-District Office of Wanaraya, Barito Kuala Regency, and any efforts to overcome obstacles in the Implementation of Civil Service for Community Satisfaction at the Wanaraya District Office in Barito Kuala Regency.

The research method uses a qualitative research approach with the type of descriptive research. Data collected by observation, interview and documentation. Data analysis technique used in this study is a qualitative technique that is an interactive analysis technique.

The result of the research is the realization of a proper public service delivery system in accordance with the general principles of good government and corporation. Fulfillment of public service delivery in accordance with statutory regulations; and The realization of protection and legal certainty for the community in the administration of public services. The obstacles that occur in the Wanaraya Sub-District Office of Barito Kuala Regency are not fatal in the continuity of every process of public service that has been running. The obstacles that exist are one of them related to public services through online media. These Government Regulations become the legal basis for the implementation of public services and one form of public services carried out for the community and community satisfaction. Therefore, in improving public services the government continues to improve several elements

**Keywords:** Implementation, Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik.

Artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. Tugas pelayan lebih mendahulukan kepentingan umum ketimbang kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Pelayanan publik semakin penting dengan diberlakukannya otonomi daerah, yang merupakan salah satu barometer untuk mengukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Daerah otonom yang diberikan kewenangan untuk mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat, dengan demikian upaya peningkatan pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik.

Pasal 34 ayat (3) UUD NRI 1945, yakni “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang

layak.” Oleh karena itu pelayanan masyarakat harus benar benar ditekankan dan dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah agar tujuan negara yang terdapat Dalam Pembukaan UUD NRI 1945 Alinea ke 4, yang berbunyi “Memajukan Kesejahteraan Umum.” Benar-benar terlaksana.

Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas lebih cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila sebelumnya untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat/rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena Camat atau petugas yang berwenang tidak ada di tempat, maka melalui PATEN, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Pada standar operasional pelayanan disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada di tempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang di tunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya. Sekarang ini banyak masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti masalah perijinan, pembuatan administrasi kependudukan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi.

Wanaraya adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Barito Kuala, Kalimantan Selatan. Kecamatan Wanaraya pemekaran dari Kecamatan Belawang menurut Dasar Hukumnya Peraturan Pemerintah RI No. 28 Tahun 1995.

Berdasarkan latar belakang diatas, Penulis hendak melakukan Penelitian dengan judul **“Implementasi Terhadap Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala”**

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 309) menyatakan Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1) Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala**

Negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk agar terpenuhinya hak dan kebutuhan dasarnya dalam

kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri sesuai dengan fungsi dari pemerintah sendiri yang ada untuk melayani masyarakat.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Norma hukum ini digunakan sebagai dasar terselenggaranya pelayanan publik yang tentunya harus adil, transparan, akuntabel. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

### **2) Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Publik.**

Melalui wawancara dengan Sekretaris Camat kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala, terdapat beberapa faktor-faktor pendukung dan penghambat di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala tersebut. Faktor pendukung tersebut meliputi faktor berkaitan dengan fasilitas dan sistem

pelayanan yang partisipatif, yang kemudian akan memajukan kinerja karyawan kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala serta kenyamanan masyarakat yang melakukan aktifitas didalam dinas tersebut.

#### **a. Faktor Pendukung**

Fasilitas yang sudah baik menjadikan faktor pendukung sesuai dengan realita yang ada dalam lapangan, seperti yang tertera dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang isinya "Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan". Dalam hal ini fasilitas yang baik dan khususnya bagi kelompok rentan yang sudah ada mulai dari tangga bagi kaum difabel serta pegangan di toilet dan kemudian sampai sistem jemput bola pun sudah ada, yang biasanya apabila kaum difabel tidak dapat datang mengurus maka pihak perizinan bisa menjemput dan membantu proses pengurusan izin pelayanan publik tersebut. Kemudian dari pada itu antrian bagi para pemohon sendiri dan kuasa pemohon yang dibedakan disini menjadi faktor pendukung. Hal ini agar mendorong pemohon sendiri mandiri mengajukan permohonannya sendiri tanpa meminta bantuan kepada biro jasa. Selain menghemat biaya, pemohon sendiri mendapatkan antiran sendiri yang tidak begitu antri seperti antrian biro jasa. Pemohon sendiri juga tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan publik.

Partisipatif pelayanan kepada masyarakat juga dapat diartikan bahwa setiap pelayanan melibatkan masyarakat, maka terjadi keterbukaan antara kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala kepada masyarakat sehingga masyarakat mengerti dan memahami prosedur yang digunakan serta proses berkas

tersebut telah sampai mana. Kemudian menjadikan pelayanan yang baik dan masyarakat bisa mendapatkan hak nya untuk mengetahui sebuah proses pelayanan publik.

Kemudian faktor pendukung yang penting pada waktu yang akan datang kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala akan merealisasikan pengurusan izin IMB gratis bagi warga yang tidak mampu. Program yang akan direalisasikan Bupati Kabupaten Barito Kuala ini sangat membantu masyarakat kurang mampu untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan. Hal tersebut agar menjadikan warga Sleman mendirikan bangunan yang berizin, sehingga berkekuatan hukum jika terjadi permasalahan serta mempermudah untuk mengurus izin usaha kedepanya.

#### **b. Faktor Penghambat**

##### **1. Faktor Kelembagaan**

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala bukan merupakan hal fatal dalam kelangsungan setiap proses pelayanan publik yang telah berjalan. Adapun hambatan-hambatan yang ada yakni salah satunya berkaitan dengan pelayanan publik melalui media online. Hal tersebut belum dapat terealisasikan karena harus bekerjasama dengan kominfo, sehingga belum terlaksana di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala, Tetapi secepatnya akan diberlakukan sistem tersebut dengan bantuan kominfo. Rencana ini sudah lama di rencanakan tetapi aplikasi dan kemampuan pegawai yang belum memadai mengenai pelayanan publik menggunakan online, serta sarana serta prasarana yang belum memadai pula, sehingga rencana

tersebut belum dapat terealisasi. Kurangnya sosialisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga membuat kesalahan paham terjadi antara pihak-pihak yang terkait.

## 2. Faktor Kesadaran Masyarakat.

Hambatan yang dihadapi kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala yang sedikit signifikan yakni hambatan dari pemohon itu sendiri. Hal tersebut dikarenakan pemohon terkadang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai yang telah ditentukan kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala. Contohnya seperti IMB, bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan izin usaha, langkah awalnya yaitu harus memiliki IMB, akan tetapi tanah yang akan dimintakan izin tersebut statusnya masih tanah sawah atau pertanian, sehingga pihak kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala tidak mampu menerbitkan izin. Dalam hal ini pemohon harus mengeringkan tanah tersebut menjadi tanah Pekarangan sehingga dapat diajukan izin untuk usaha, hal tersebut sesuai dengan (Pasal 16 Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 19 Tahun 2001) tentang Izin Peruntukan Penggunaan Tanah

## 3. Faktor Penegakan Hukum

Penegakan Hukum pada Pasal 4 poin K Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan tentang ketepatan waktu kini belum sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam BP. Molornya proses menjadikan banyak keluhan dari masyarakat yang mengajukan proses pelayanan publik di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala. Hambatan yang dialami kantor Kecamatan

Wanaraya Kabupaten Barito Kuala berkaitan dengan hal ini adalah banyaknya proses yang masuk dan kurang cepatnya respon masyarakat berkaitan dengan persyaratan-persyaratan yang harus diajukan menyebabkan keterlambatan proses tersebut. Tidak hanya itu hambatan yang dialami juga manajemen organisasi dalam kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala tersebut belum maksimal maka proses pun menjadi terhambat. Ada beberapa aduan yang menyatakan bahwa “pengajuan IMB telah berjalan 4 bulan yang lalu sejak (februari) 2016 hingga juni 2016 belum selesai, dan saat di konfirmasi ke pihak terkait dalam dinas tersebut tidak menanggapi dengan baik, kesanya tidak ada tanggung jawab” ujar Sri Yulianda melalui pengeisian saran dalam Web. Hal tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada keseriusan dalam penanganan sebuah proses izin, jadi untuk mencapai ketepatan waktu terdapat faktor-faktor penghambat seperti yang telah dijelaskan diatas dan hingga saat ini hambatan tersebut masih belum bisa tertangani dengan baik, sehingga hingga saat ini masih sering molor waktunya dari yang telah ditetapkan BP.

## 3) Upaya untuk mengatasi hambatan Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala

Untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan

pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Menurut Dodie Wahyu Prabowo selaku Sekretaris Camat mengatakan bahwa “pemerintah harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, karena pemerintah pada hakikatnya dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat. Pemerintah harus didekatkan kepada masyarakat, karena pemerintah yang baik adalah yang dekat dengan rakyatnya. Pemerintahan perlu didekatkan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan semakin baik. Hal tersebut didasarkan bahwa ada hakikatnya suatu pemerintahan itu memikul amanah dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima.

### **Pembahasan**

#### **1) Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala**

- a) Kepentingan umum;  
kepentingan umum adalah kepentingan seluruh masyarakat yang tidak boleh mendiskriminasikan satupun warga Negara, karena pada dasarnya setiap orang yang hidup mempunyai hak dan kewajiban yang sama dimata hukum.
- b) Kepastian hukum;  
pelaksanaan pelayan harus sesuai dengan Undang-Undang maupun peraturan lainnya yang sah. Sehingga dalam melakukan pelayanan harus jelas, terukur, dan tentunya transparan. Kepastian

hukum ini menjamin setiap masyarakat juga mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum tanpa melihat status sosial dalam hal utamanya pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala berstandar dari adanya SOP yang berlaku sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan secara jelas.

- c) Kesamaan hak;  
Pelayanan pegawai dituntut mampu bersikap professional dan harus bisa melayani dengan baik dan ramah dengan tidak melakukan pembedaan perlakuan. Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala dalam pelaksanaannya sudah terlihat melaksanakan asas kesamaan hak ini, hal ini dengan adanya sistem antrian dengan satu pintu yang artinya siapapun dan dari kelas ekonomi apapun dalam pelayanan publik akan lewat antrian yang sama . Antrian yang dimaksud adalah dengan menggunakan sistem nomor antrian yang sudah elektronik sehingga memudahkan masyarakat dalam mengambil antrian.
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban;  
Kesamaan hak dan kewajiban sudah dicerminkan oleh kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala dengan adanya fasilitas yang baik, bahkan khususnya untuk kaum rentan dan difabel. Terlebih juga pelayanan yang ramah-ramah dan fasilitas berupa kotak saran untuk menuangkan aspirasi masyarakat berkaitan dengan kewajiban kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan publik.
- e) Keprofesionalan;

Profesionalisme yang ada di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala dapat dilihat dari tingkat pendidikan aparatur pelayanan publik, kecepatan pelayanan yang diberikan, keefektifan dalam pelayanan serta bagaimana cara aparatur pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat. Profesionalisme juga ditunjukkan dalam hal pelayanana, dimana dari penelitian yang dilakukan penulis memperlihatkan bahwa dalam pelayanan petugas yang ada tidak melakukan pembeda-bedaan pelayanan dan secara maksimal memberikan pelayanan.

f) Partisipatif;

Penyampaian keluhan ini merupakan salah satu bentuk partisipasi yang digunakan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran maupun opini yang bersifat membangun kepada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala. Dengan disediakan kotak aduan, maupun *website* yang bisa digunakan masyarakat sebagai fasilitas dalam menyampaikan keluhannya maka hal ini dapat dikatakan bahwa kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala sudah berupaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menerima pelayanan publik di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala.

g) Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;

Persamaan perlakuan yang ada di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala dibuktikan dengan semua antrian dijadikan dalam satu tempat sehingga tidak ada pembedaan perlakuan petugas juga dalam melakukan pelayanan kepada

masyarakat tetap secara ramah. Pelayanan yang ramah ini memang sudah menjadi salah satu SOP (Standar Operasional Pelaksanaan) yang harus dilaksanakan oleh setiap petugas yang ada di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala. Sejalan dengan hal tersebut untuk persamaan perlakuan ini Bapak H. Rujimansyah selaku Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum menegaskan bahwa di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama baik itu dari golongan kaya-sederhana, tua-muda, dari golongan suka apa saja, agama apa saja semua mendapatkan perlakuan yang sama.

h) Keterbukaan;

Keterbukaan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus memiliki sikap terbuka, dapat diakses masyarakat dengan mudah, mudah dipahami dan mudah dimengerti. Dengan mudah dipahami dan dimengerti sehingga masyarakat dalam mengakses pelayanan bisa dengan mudah dan tidak perlu bersusah payah.

i) Akuntabilitas;

Akuntabilitas dalam pelayanan publik mengandung pengertian bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

Pemerintah Kabupaten Wanaraya melalui kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala telah menerapkan aturan

terkait perlakuan khusus terhadap kelompok remtan.

k) Ketepatan waktu, dan;

Ketepatan waktu di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala pada saat ini saat penulis lihat dari indeks kepuasan masyarakat yakni secara umum mengatakan bahwa sudah dapat dikatakan tepat, hanya saja ada beberapa pengaduan berkaitan dengan ketepatan waktu yang tidak tepat. Hal ini dikarenakan ketidak lengkapnya syarat-syarat izin yang diajukan masyarakat. Sehingga kadang melenceng dari ketentuan waktu yang telah tertera dalam BP (Bukti Pendaftaran).

l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Proses pelayanan publik yang diajukan. Sebenarnya untuk lebih meningkatkan dan memberi kemudahan pada masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang ada sudah disediakan loket informasi pelayanan publik yang berguna untuk memberikan kemudahan dalam masyarakat mengetahui syarat-syarat apa yang dibutuhkan dalam meakukan pelayanan publik.

**2) Hambatan Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala**

Hambatan yang menjadi faktor pendukung tersebut meliputi faktor berkaitan dengan fasilitas dan sistem pelayanan yang partisipatif, yang kemudian akan memajukan kinerja karyawan kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala serta kenyamanan masyarakat yang melakukan aktifitas didalam dinas tersebut. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala

bukan merupakan hal fatal dalam kelangsungan setiap proses pelayanan publik yang telah berjalan. Adapun hambatan-hambatan yang ada yakni salah satunya berkaitan dengan pelayanan publik melalui media online. Hal tersebut belum dapat terealisasikan karena harus bekerjasama dengan kominfo, sehingga belum terlaksana di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala, Tetapi secepatnya akan diberlakukan sistem tersebut dengan bantuan kominfo.

**3) Upaya untuk mengatasi hambatan Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala**

Peraturan-peraturan Pemerintah ini menjadi dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik dan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat dan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah tetap meningkatkan beberapa unsur berikut ini:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta

- kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
  5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
  6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
  7. Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
  8. Keadilan mendapatkan pelayanan; yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
  9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
  10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
  11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
  12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
  14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## **KESIMPULAN**

1. Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala adalah terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Hambatan Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala bukan merupakan hal fatal dalam kelangsungan setiap proses pelayanan publik yang telah berjalan. Adapun hambatan-hambatan yang ada yakni salah satunya berkaitan dengan pelayanan

publik melalui media online. Hal tersebut belum dapat terealisasi karena harus bekerjasama dengan kominfo, sehingga belum terlaksana di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala, Tetapi secepatnya akan diberlakukan sistem tersebut dengan bantuan kominfo.

3. Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala adalah Peraturan-peraturan Pemerintah ini menjadi dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik dan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat dan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah tetap meningkatkan beberapa unsur.

#### SARAN

1. Implementasi penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik harus tetap dijalankan agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala dari segi faktor pendukung adalah harus selalu merencanakan dan mengevaluasi kinerja karyawan untuk kemajuan dinas tersebut sedangkan dari faktor penghambat kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala harus mengurangi hal berkaitan dengan banyaknya proses yang masuk dan kurang cepatnya respon masyarakat berkaitan dengan persyaratan-persyaratan yang harus

diajukan menyebabkan keterlambatan proses tersebut.

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Implementasi Tingkat Pelayanan Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala memperhatikan loket pelayanan yang terpadu dalam sistem pelayanan publik tersebut sehingga semua loket mampu mengakomodir segala keperluan masyarakat Kecamatan Wanaraya.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### BUKU

- Boediono, 2006, *Manajemen Publik*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Darmodiarjo, Darji, 2007 *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid* .Jakarta, PT Indeks
- Dwiyanto, Agus, dkk., 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Fadillah Putra, 2000, *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia
- Hadi, Sutrisno 1999, *Pengantar Pengolahan Data*. Jakarta. Sinar Baru
- Hasibuan, Malayu, 1996, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta. Gunung Agung.
- Hoessin, 2000, *Titik Berat Otonomi*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, 2007, *Kualitas Pelayanan*. Jakarta, STIA LAN Press.
- Maryoto, 2009, *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia
- Moenir, 2007, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara..
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

- Muslimin, Amrah, 2001, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta, Pustaka Indah.
- Nasution, M.N, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Tazidulu, 2007 *Kybernology (ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamudji, 2007, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, edisi kedua, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Parson, Wayne, 2005, *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, Prenada Media, Jakarta.
- Pasuraman, 2004, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Pohan, 2007, *Pelayanan Publik dan Aplikasinya*, Jakarta, Grasindo
- Pratikno, dkk, 2004, *Mengelola Dinamika Politik dan Sumberdaya Daerah*, 2004, S2 PLOD UGM bekerjasama dengan DEPDAGRI, Yogyakarta.
- Purnama, Nursya'bani, 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rasyid, M. Ryaas, 2003, *Prospek Otonomi Daerah*. Jakarta, Rajawali Press.
- Saefullah, 2009, *Mutu Pelayanan publik dan swasta..* Erlangga, Jakarta, PT. Pustaka LP3ES
- Sarundajang, 2000, *Otonomi Birokrasi Partisipasi*, Semarang, Dahara Preze.
- Sedarmayanti, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia berbasis Modern*. Yogyakarta, Jaya Putra
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sutopo, dkk., 2008,. *Kapita selekta manajemen Pemerintah*. Bandung, Focus Media.
- Tim Penyusun Skripsi. 2019. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.
- Thoah, Miftah, 2010 *Pemerintahan Yang Demokratis*, Catatan MAP XI.
- Tjiptono, 2007, *Administrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta, Nimas Multima.
- Winarno, Budi. 2004. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Wyckof, 2004, *Managing Services Companies : Strategies for Succes*, England, Addison Wesley, Publishing. Jakarta, Gramedia.
- Skripsi**
- Fahriani, Indah, Rida. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Publik Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Kota Metro*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hadifarta, Ferdian. 2010. *Analisis Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mesuji*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- P. Pasaribu. Endiwanto. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Banjar Baru Kabupaten Tulang Bawang*. Universitas Negeri Medan.

