

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Ayu Putriani Fransisca Potoboda

**eJournal Pemerintahan Integratif
Volume 7, Nomor 1, 2019**

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

**Ayu Putriani Fransisca Potoboda¹, Aji Ratna Kusuma², Rosa
Anggraeiny³**

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara” dibawah bimbingan Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M. Si dan Dra. Rosa Anggraeini, M. Si. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan bagaimana pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini adalah tolak ukur dari suatu pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat apakah itu baik atau buruk. Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Sangasanga (usia dewasa) yaitu sebanyak 13.404 jiwa (2016) dengan sample 99 jiwa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuisioner. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sangasanga dikatakan baik, hal ini di karenakan bahwa pelayanan yang ada di Kecamatan Sangasanga telah mengalami perubahan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, pelayanan publik, Kecamatan Sangasanga.*

Pendahuluan

Negara Indonesia adalah Negara yang terdiri dari banyak pulau besar dan kecil sebanyak 17,504 pulau dengan total wilayah 735.335 mil persegi, dan kekayaan alam yang melimpah yang tersebar di seluruh penjuru pulau di Indonesia. Dengan wilayah yang luas tersebut maka tidak memungkinkan jika segala sesuatunya akan diurus seluruhnya oleh Pemerintah yang berkedudukan

¹ Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: potobodaayu@gmail.com

² Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

di Ibukota Negara. Untuk mengurus penyelenggaraan pemerintahan negara sampai kepada seluruh pelosok daerah negara, maka perlu dibentuk suatu pemerintahan daerah. Pemerintahan daerah menyelenggarakan pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat.

Setelah Undang-undang Dasar 1945 di amandemen hingga empat kali sejak 1999 sampai dengan 2002, konsep negara kesatuan yang selama orde baru dipraktikkan secara sentralistis berubah menjadi desentralistis. Otonomi daerah yang luas menjadi pilihan solusi diantara tarikan tuntutan mempertahankan negara kesatuan atau berubah menjadi Negara federal. Perubahan lain yang penting adalah pemberian hak kepada daerah untuk menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.

Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaannya dengan tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima karena kualitas pelayanan menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintahan di mata warga masyarakatnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Publik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Pasal 1 tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan. Hal pokok yang menjadi dasar perlunya otonomi daerah adalah pemerintah daerah harus dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah yang dipimpin oleh Camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dalam menyelenggarakan tugasnya, kecamatan mempunyai beberapa tugas dan fungsi salah satunya adalah penyelenggaraan pelayanan umum yang mengurus surat-surat perizinan maupun non perizinan seperti Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), Surat Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Kematian, Surat Rekomendasi Akta Kelahiran, dan lain-lainnya.

Mengacu pada fungsi pelayanan diatas, Sangasanga sebagai salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara yang terletak di kawasan Delta Mahakam dengan luas wilayah mencapai 233,40 km². Dengan jumlah penduduk sebanyak 18.998 jiwa (2016) yang tersebar di 5 kelurahan, yakni Sangasanga Dalam, Srijaya, Sangasanga Muara, Jawa dan Pendingin. Dengan

luas wilayah dan jumlah penduduk diatas menjadikan Sangasanga sebagai kecamatan terkecil di Kabupaten Kutai Kartanegara. Walaupun Sangasaga di tetapkan sebagai wilayah terkecil di Kabupaten Kutai Kartanegara tetapi pemerintah daerah harus tetap wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat Kecamatan Sangasanga. Pelayanan publik yang diberikan pun harus secara menyeluruh tanpa adanya diskriminasi.

Berdasarkan observasi yang telah penulis laksanakan di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara ada beberapa hal yang masih menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah staf atau aparatur yang kadang tidak ada di tempat sehingga masyarakat yang ada keperluan dengan salah satu staf atau aparatur harus menunggu lama atau kembali lagi di lain hari, terbatasnya sarana yang dapat menghambat pelayanan, selanjutnya adalah alat perekam E-KTP yang rusak sehingga jika ada masyarakat yang ingin membuat E-KTP maka mereka harus melakukan perekaman di kecamatan lain yang jaraknya sangat jauh. Memang pada dasarnya dalam proses perekaman E-KTP bisa dilakukan di mana saja tidak harus sesuai dengan domisili penduduk. Hanya saja sebagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kecamatan Sangasanga seharusnya bisa memberikan pelayanan yang baik sehingga tidak membuat masyarakat susah ataupun kebingungan. Jika seperti ini terus masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan cepat harus terhabat dengan hal-hal yang seperti itu.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kepercayaan publik maksudnya adalah warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (Lewis dan Gilman 2005).

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Joko Widodo 2001).

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan (Pasalong 2010).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab

untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya (Mahmudi (2010)).

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk atau upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berupa barang ataupun jasa.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui Pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen (Kotler 2005).

Kualitas adalah sebagai *fitness for use*, yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Mengikuti definisi di atas maka kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah sesuai dengan pasar dan harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya (Juran dalam Tjiptono 2003)

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Roesanto dalam Nanang Tasunar 2006)

Dengan demikian maka dapat di ketahui bahwa kualitas pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang baik, yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah.

Indikator Pelayanan Publik

Indikator Pelayanan Publik merupakan sebuah tolak ukur dari kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan agar kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2017:53) ada 5 (lima) indikator pelayanan publik yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Metode Penelitian

Berdasarkan judul yang akan penulis teliti maka dapat diketahui bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Yaitu suatu metode yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencandarkan karakteristik individu atau kelompok tentang bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk mengambil sampel dan populasi dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Samplin* yaitu teknik penentuan sample berdasarkan kebetuan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Adapun waktu penelitian yang dilakukan pada tahun 2018 sampai dengan selesai.

Dalam penulisan ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa teknik penelitian lapangan (*field work research*), penelitian lapangan meliputi: observasi, wawancara, dokumentasi. *Responden*: Masyarakat yang telah menerima pelayanan di Kecamatan Sangasanga.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas

Untuk mengetahui masing-masing pertanyaan yang ada pada kuisisioner itu valid atau tidak maka dalam hal ini peneliti melakukan *pre-test* untuk mengetahui tingkat kevalidan kuisisioner dengan memberikan lembaran berisikan pertanyaan-pertanyaan kepada 99 orang responden. Peneliti melihat valid atau tidaknya kuisisioner jika nilai r hitung $>$ r tabel, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Uji Validitas

Indikator	Pertanyaan	N	R Hitung	R Tabel	Sig.	Ket.
Bukti Langsung	Pertanyaan 1	99	,540 ^{**}	0.195	,000	Valid
	Pertanyaan 2	99	,363 ^{**}	0.195	,000	Valid

Kehandalan	Pertanyaan 1	99	,541**	0.195	,000	Valid
	Pertanyaan 2	99	,458**	0.195	,000	Valid
Daya Tanggap	Pertanyaan 1	99	,494**	0.195	,000	Valid
	Pertanyaan 2	99	,345**	0.195	,000	Valid
Jaminan	Pertanyaan 1	99	,213*	0.195	,034	Valid
	Pertanyaan 2	99	,450**	0.195	,000	Valid
Empati	Pertanyaan 1	99	,404**	0.195	,000	Valid
	Pertanyaan 2	99	,207*	0.195	,040	Valid

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (Oktober 2018)

Berdasarkan tabel di atas nilai r hitung dari masing-masing pertanyaan hasilnya $> 0,195$ maka kuisisioner dinyatakan valid sehingga penulis dapat melanjutkan pada tahap uji reliabilitas.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap kuisisioner adalah konsisten/stabil dari waktu ke waktu. Dalam menjawab pertanyaan responden tidak asal memilih. Dalam hal ini peneliti menggunakan uji statistics *Cronbach Alpha* dengan tingkat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tingkat Keandalan *Cronbach's Alpha*

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0.0 - 0.20	Kurang Andal
$>0.20 - 0.40$	Agak Andal
$>0.40 - 0.60$	Cukup Andal
$>0.60 - 0.80$	Andal
$>0.80 - 1.00$	Sangat Andal

Sumber: Hair *et al.* (2010: 125)

Dengan menggunakan perhitungan SPSS 24 maka tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Uji Reliabilitas

Indikator	Pertanyaan	<i>Cronbach's Alpha</i>
Bukti Langsung	Pertanyaan 1	,620
	Pertanyaan 2	,645
Kehandalan	Pertanyaan 1	,620
	Pertanyaan 2	,632
Daya Tanggap	Pertanyaan 1	,628
	Pertanyaan 2	,647
Jaminan	Pertanyaan 1	,663
	Pertanyaan 2	,634
Empati	Pertanyaan 1	,641

	Pertanyaan 2	,662
--	--------------	------

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (Oktober 2018)

Berdasarkan tabel di atas *Cronbach's Alpha* dari masing-masing pertanyaan hasilnya $> 0,60$ maka kuisioner dinyatakan reliabel.

Selanjutnya penulis akan memaparkan skor rata-rata dari nilai tolak ukur suatu indikator yang mana skor nilai rata-rata ini digunakan untuk mengetahui suatu indikator tersebut dapat dikatakan sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, atau sangat tidak baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut:

Skor Rata-Rata Dari Nilai Tolak Ukur Suatu Indikator

INDIKATOR		NILAI RATA-RATA PER PERTANYAAN	NILA RATA-RATA PER-INDIKATOR	Ket.
Bukti Langsung	Pertanyaan 1	54,10	54,10	Cukup Baik
	Pertanyaan 2	54,10		
Kehandalan	Pertanyaan 1	54,10	47,34	Cukup Baik
	Pertanyaan 2	40,57		
Daya Tanggap	Pertanyaan 1	40,57	47,34	Cukup Baik
	Pertanyaan 2	54,10		
Jaminan	Pertanyaan 1	54,10	54,10	Cukup Baik
	Pertanyaan 2	54,10		
Empati	Pertanyaan 1	81,15	67,62	Baik
	Pertanyaan 1	54,10		

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (Oktober 2018)

Analisis Indikator Bukti Langsung

Berdasarkan Perhitungan menggunakan rumus presentase maka skor rata-rata dari indikator bukti langsung yaitu 54,10 dengan keterangan cukup baik, dengan begitu maka dapat diketahui bahwa teknologi/peralatan dan kebersihan yang ada di Kecamatan Sangasanga sudah cukup baik, hal ini dapat diketahui berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Sangasanga yang mana sarana yang digunakan pada saat memberikan pelayanan sudah cukup memadai contoh adanya kursi yang memadai di ruang tunggu, adanya kipas angin pada ruang tunggu sehingga masyarakat yang sedang menunggu antrian tidak kepanasan, adanya televisi sehingga masyarakat tidak bosan saat menunggu antrian, adanya ruangan untuk ibu menyusui, dan pengadaan alat perekam E-KTP.

Berdasarkan Penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa indikator bukti langsung di Kecamatan Sangasanga sesuai atau sejalan dengan teori yang

dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2017:53) yaitu bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.

Analisis Indikator Kehandalan

Berdasarkan Perhitungan menggunakan rumus presentase maka skor rata-rata dari indikator kehandalan yaitu 47,34 dengan keterangan cukup baik, dengan begitu maka kecermatan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan cukup, hal ini dapat dibuktikan dari kecermatan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak mendapatkan keluhan dari masyarakat sedangkan untuk kecepatan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan masih ada sebagian kecil masyarakat yang berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang cepat.

Berdasarkan Penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa indikator kehandalan di Kecamatan Sangasanga cukup sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2017:53) yaitu kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Analisis Indikator Daya Tanggap

Berdasarkan Perhitungan menggunakan rumus presentase maka skor rata-rata dari indikator daya tanggap yaitu 47,34 dengan keterangan cukup baik, dengan begitu maka ketepatan waktu dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan cukup walaupun masih ada sebagian kecil masyarakat yang berpendapat bahwa ketepatan waktu petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan masih kurang tepat waktu hal ini dikarenakan petugas/aparatur yang dipercaya untuk menangani suatu pelayanan tertentu sedang tidak ada ditempat sehingga masyarakat yang ingin mengurus surat-surat dan lain-lain menjadi tertunda.

Berdasarkan Penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa indikator daya tanggap di Kecamatan Sangasanga cukup sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2017:53) yaitu daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Analisis Indikator Jaminan

Berdasarkan Perhitungan menggunakan rumus presentase maka skor rata-rata dari indikator jaminan yaitu 54,10 dengan keterangan cukup baik, dengan begitu maka dapat diketahui bahwa kemampuan dan pengetahuan serta sikap dan kesopanan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hal ini terbukti dari pengamatan penulis pada saat penelitian pengetahuan petugas/aparatur dalam mengatasi masalah yang ada pada masyarakat dapat di atasi dengan baik dan juga dalam memberikan pelayanan

petugas/aparatur sangat sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa indikator jaminan di Kecamatan Sangasanga cukup sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2017:53) yaitu jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan dapat dipercaya.

Analisis Indikator Empati

Berdasarkan Perhitungan menggunakan rumus presentase maka skor rata-rata dari indikator empati yaitu 67,62 dengan keterangan cukup baik, dengan begitu maka dapat diketahui bahwa komunikasi dan sikap petugas aparatur dalam memberikan pelayanan sdh dapat dikatakan baik, hal ini terbukti dari petugas/aparatur pada saat memberikan pelayanan sangat komunikatif dan sikap petugas/aparatur dalam memahami kebutuhan masyarakat sangat baik sehingga masyarakat tidak merasa malu atau canggung pada saat ingin melakukan pelayanan

Berdasarkan Penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa indikator empati di Kecamatan Sangasanga cukup sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2017:53) yaitu empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara dengan memberikan kuisioner kepada 99 orang responden, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Perhitungan menggunakan rumus presentase nilai skor rata-rata dari indikator bukti langsung dapat dikatakan cukup baik, maka dengan ini dapat diketahui bahwa peralatan/teknologi serta kebersihan yang ada di Kecamatan Sangasanga sudah cukup baik
2. Berdasarkan Perhitungan menggunakan rumus presentase maka nilai skor rata-rata dari indikator kehandalan dapat dikatakan cukup baik, dengan ini dapat diketahui bahwa kecermatan dan kecepatan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik
3. Berdasarkan Perhitungan menggunakan rumus presentase maka nilai skor rata-rata dari indikator daya tanggap dapat dikatakan cukup baik, dengan ini dapat diketahui bahwa ketepatan waktu dan kesiapan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik
4. Berdasarkan Perhitungan menggunakan rumus presentase maka nilai skor rata-rata dari indikator jaminan dapat dikatakan cukup baik, dengan ini dapat diketahui bahwa kemampuan, pengetahuan, serta sikap dan kesopanan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik

5. Berdasarkan Perhitungan menggunakan rumus presentase maka nilai skor rata-rata dari indikator empati dapat dikatakan baik, dengan ini dapat diketahui bahwa komunikasi dan sikap petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan sudah baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran yang nantinya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran yang dapat disampaikan penulis ialah

1. Dalam hal kecermatan petugas/aparatur perlu memeriksa ulang memeriksa ulang berkas-berkas atau surat-surat yang telah dikerjakan sebelum diberikan kepada masyarakat agar tidak adanya kesalahan pada pengetikan ataupun penulisan tanpa mengurangi kecepatan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan.
2. Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan harus lebih di tingkatkan lagi dengan diimbangi dengan kesiapan yang baik, karena jika petugas/aparaturnya sendiri tidak siap dalam memberikan pelayanan bagaimana bisa pelayanan yang dijanjikan bisa tepat waktu.

Daftar Pustaka

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Jakarta
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street. San Fransisco: JosseyBass.
- Mahmudi. 2010, *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Nanang, Tasunar. 2006. *Kualitas Pelayanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia 5(1): 41-62
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*: CV CITRA MALANG
- Mahmudi. 2010, *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Penerbit Erlangga