

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN**

## **(Suatu Studi Di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa)**

**ERWIN BELLY NAJOAN**

**JOORIE M. RURU**

**RULLY MAMBO**

**Abstract:** Rise of the blossoming decade shows the magnitude of the last public attention will be the fulfillment of needs against the importance of the improvement of quality of service onthul. Already an open secret that these, low quality resources apparatus still. IT was based on the background of the issue, to find out the effectiveness of this research aims at servicing openbare Kawangkoan sub-district post extraction in the Regency of Minahasa Regency North Minahasa. This qualitative research methods. It is intended for the use of the method of obtaining answers to problems that are associated with the service that was provided to the implementation process of openbare Oleg Kawangkoan Subdistrict North of Apparatus to the community. The results showed the execution of existing services in openbare Cantor camat Kecamatan North Kawangkoan still need to be improved. The quality of the implementing Ministry apparatus openbare Kawangkoan in district North be concentrated the main elements of the BBC respondents for the study. Disimping it's the quality of the implementing apparatus resource stewards openbare Kawangkoan Kacamatan Cantor in the North being the main elements got the attention of BBC respondents for the study. In addition, resources should be noted. Ministry paratur Officers are less able to understand what the duties and responsibilities.

**Keywords:** *Effectiveness of Public Services, Service Quality, Regional Expansion*

### **PENDAHULUAN**

Pembangunan nasional merupakan usaha peningkatan kualitas manusia dan masyarakat Indonesia yang dilakukan secara berkelanjutan berlandaskan kemampuan nasional dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan perkembangan global. Dalam pelaksanaannya Pembangunan Nasional mengacu pada kepribadian bangsa dan nilai luhur yang universal untuk mewujudkan kehidupan bangsa yang mandiri, sejahtera dan maju. Pembangunan daerah merupakan bagian integral dari Pembangunan Nasional yang dicanangkan oleh pemerintah di mana

keberhasilan pelaksanaan pembangunan daerah merupakan ukuran keberhasilan pembangunan nasional yang ditujukan sampai ke pelosok desa (Dwiyanto, 2006).

Kabupaten Minahasa merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Utara. Di lingkungan Kabupaten Minahasa ini terdiri dari beberapa Kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Kawangkoan Utara. Kecamatan Kawangkoan Utara ini merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Kawangkoan pada tahun 2010. Pembangunan yang terus meningkat memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kecamatan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin camat.

Seiring dengan dinamika dan permasalahan yang sering muncul dan berkembang di masyarakat dengan begitu cepat menuntut pemerintah sebagai pelayan masyarakat untuk lebih berbenah diri, meningkatkan kemampuan dan ketrampilan sumber daya manusia, memperbaiki kinerja, menetapkan organisasi serta meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik (Tjokrowinoto, 1999).

Salah satu hal untuk meningkatkan hal tersebut adalah dengan pemekaran kecamatan. Setelah dilakukannya pemekaran kecamatan, yang perlu dipersoalkan adalah bagaimanakah pelayanan terhadap masyarakat akan menjadi lebih baik. Dari perubahan tersebut dampak yang dapat dinikmati oleh masyarakat dengan adanya pemekaran kecamatan adalah masyarakat dapat lebih cepat dalam pelayanan dan lebih efisien dalam melakukan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam kaitan itu efektivitas kebijakan pemekaran haruslah memberikan dampak positif bagi peningkatan pelayanan publik yang ada.

Maraknya pemekaran wilayah satu dekade terakhir menunjukkan besarnya perhatian masyarakat akan pentingnya pemenuhan kebutuhan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Sudah menjadi rahasia umum bahwa

kinerja pelayanan publik yang ada belumlah memenuhi harapan masyarakat. Di antaranya, kualitas sumber daya aparatur yang masih rendah, fasilitas penunjang pelayanan yang belum memadai, prosedur pelayanan yang rumit dan bertele-tele, alokasi waktu yang relatif lama selama pelayanan dan adanya “biaya-biaya siluman” untuk mendapatkan pelayanan. Belum lagi adanya praktek kkn yang merebak. Inilah permasalahan yang seringkali muncul ketika warga masyarakat berhadapan dengan institusi pemerintah untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini mengakibatkan warga menjadi enggan ketika harus datang di kantor-kantor pemerintah untuk mengurus berbagai keperluannya. Hasil pra-survey yang penulis lakukan mengindikasikan hal yang sama terhadap implementasi pelayanan publik yang ada di Kecamatan Kawangkoan Utara.

Pemerintah sangat mengharapkan, dengan adanya pemekaran kecamatan tersebut akan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah akan lebih mampu menggerakkan masyarakat, karena dengan adanya pemekaran kecamatan untuk berpartisipasi dalam pembangunan dan diharapkan pelaksanaan pemerintah menjadi lebih baik dan efektif.

Pemekaran wilayah dan bagaimanakah dampak pemekaran wilayah terhadap pelayanan masyarakat; Apakah pelayanan masyarakat lebih baik dari pada sebelum pemekaran; apakah pelaksanaan program pembangunan lebih efisien dan efektif, adalah beberapa pertanyaan yang muncul. Kebijakan pemekaran wilayah dapat dikatakan efisien dan efektif jika semua kebutuhan publik dapat terpenuhi

dengan baik yang pada gilirannya akan merasa senang dan puas terhadap produk pelayanan yang diberikan. Terkait itulah penulis tertarik untuk meneliti efektivitas kebijakan pemekaran dalam pelayanan publik yang diformulasikan ke dalam judul, yaitu Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran (Suatu Studi Di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penggunaan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang berhubungan dengan proses implementasi pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Kecamatan Kawangkoan Utara kepada masyarakat.

Yang menjadi subjek atau *informan* dalam penelitian ini adalah semua Aparatur Pemerintah Kantor Camat Kawangkoan Utara yang termasuk di dalamnya adalah unsur pemerintah kecamatan, pelaksana kecamatan.

Selain itu untuk melihat sejauh mana implementasi pelayanan publik yang ada di Kecamatan Kawangkoan Utara maka diambil pula *informan* dari kalangan masyarakat atau pengguna jasa sebanyak 14 orang. *Informan* ditentukan secara *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik angket, wawancara langsung dan observasi lapangan. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, yaitu analisis dilakukan dengan mendeskripsikan atau menggambarkan dengan kata-kata, kalimat-kalimat dan dipisah-pisahkan

menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan (Arikunto, 1998). .

### **HASIL PEMBAHASAN**

Seperti diungkapkan sebelumnya bahwa kepuasan masyarakat merupakan tujuan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu maka perlunya diperhatikan beberapa hal, di antaranya :

- a. Konsep mendahulukan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat. Salah satu indikator adanya kepuasan masyarakat adalah tidak adanya keluhan dari masyarakat. Akan tetapi dalam prakteknya, keluhan-keluhan itu selalu ada. Organisasi pemberi pelayanan, dalam hal ini Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara wajib menanggapi dan menghadapi keluhan masyarakat tersebut untuk kepentingan dan kepuasan masyarakat. Untuk itu, pemberi pelayanan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan masyarakat dan mengetahui cara-cara mengatasi keluhan tersebut;
- b. Pelayanan dengan sepenuh hati. Pada hakekatnya masyarakat menginginkan pelayanan yang baik, cepat dan berkualitas. Ini merupakan falsafah dalam upaya memberikan pelayanan yang prima. Untuk itu, petugas perlu lebih banyak belajar tentang kondisi masyarakat, agar dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan dengan cara yang lebih baik di masa yang akan datang;
- c. Budaya pelayanan prima. Menganggap pelayanan prima sebagai suatu budaya berarti melakukan kegiatan pelayanan

sebagai suatu hal yang membanggakan dengan nilai luhur yang dijunjung tinggi. Budaya pelayanan prima adalah sebuah budaya yang kuat yang mewarnai sifat hubungan antara instansi/organisasi pemberi pelayanan dengan masyarakatnya dan dapat menjadi sarana yang sangat baik untuk memperoleh perhatian masyarakat dari organisasi/instansi pemberi pelayanan. Budaya pelayanan prima dibentuk oleh sikap aparatur dan manajemen instansi/organisasi pemberi pelayanan;

- d. Sikap pelayanan prima. Sikap pelayanan prima berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Masyarakat akan menilai instansi/organisasi dari kesan pertama mereka dalam berinteraksi dengan orang-orang yang terlibat dalam instansi tersebut;
- e. Pelayanan prima sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Setiap masyarakat memiliki sifat dan dapat membuat para petugas bahagia atau kecewa. Sentuhan pribadi mengarahkan para petugas pelayanan untuk berpikir bahwa memperlakukan orang lain sebagaimana memperlakukan diri sendiri perlu selalu dipraktekkan. Yang diutamakan dalam pelayanan prima bukanlah slogan-slogan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, melainkan bentuk nyata pelayanan yang sebelumnya sudah diberikan dalam pelatihan-pelatihan

dan dapat diterapkan pada saat praktek di lapangan, ketika berhubungan langsung dengan masyarakat.

Akhirnya, dengan terpenuhinya semua faktor di atas organisasi Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara akan dapat mencapai visi terhadap komitmen pada pelayanan prima bagi masyarakat.. Masyarakat puas, institusi juga akan mendapatkan legitimasi yang kuat. Suatu ungkapan sederhana namun tidak mudah diimplementasikan. Oleh sebab itu perlu dukungan semua pihak, baik pihak internal organisasi maupun juga pihak eksternal organisasi yang dalam hal ini adalah warga masyarakat Kecamatan Kawangkoan Utara.

Dari hasil wawancara yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa kualitas sumber daya manusia aparatur yang ada di Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara merupakan faktor utama dan perlu ditingkatkan. Oleh karena itu Seperti diungkapkan di atas bahwa aspek sumber daya manusia merupakan faktor utama. Untuk itu sumber daya manusia yang ada dalam hal ini petugas pelayanan perlu memiliki sikap profesionalisme. Dalam pandangan Tjokrowinoto (1999), profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Sedangkan menurut Siagian (2000) profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat di atas memerlukan

pengetahuan dan ketrampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemuktahiran. Pengetahuan dan ketrampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkannya untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.

Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, efektif dan mengacu pada visi dan nilai-nilai organisasi.

Menurut Siagian, profesionalisme dapat diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurutnya konsep profesionalisme dalam diri aparatur dapat dilihat dari segi :

a. Kreativitas (*creativity*)

Kreativitas di sini berkaitan dengan kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat terhadap birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif, dan

adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas;

b. Inovasi (*innovation*)

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai;

c. Responsivitas (*responsivity*)

Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespons secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankann tugas dan fungsinya.

Dengan melandaskan pemikiran pada beberapa pendapat para ahli di atas tentang pengukuran terhadap profesionalisme, maka diperlukan aparatur yang tidak sekedar berkualitas dan memiliki keahlian tertentu, tetapi juga diperlukan kemampuan untuk “merespons” aspirasi masyarakat yang berkembang pesat sehubungan dengan terjadinya peningkatan kesejahteraan dan disikpai dengan melahirkan “inovasi-inovasi” yang menjadikan proses kerja dan pelayanan menjadi lebih baik dan sederhana. Hal inilah yang pada akhirnya akan meningkatkan citra positif aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan birokrasi Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara yang prima, seperti sudah dipaparkan sebelumnya, merupakan salah satu indikator keberhasilan atau legitimasi terhadap

pemerintah. Pelayanan yang baik yang diterima masyarakat dapat menunjukkan bahwa pemerintah memiliki komitmen yang tinggi untuk mensejahterahkan masyarakat. Bagaimanapun masyarakat ingin ada perubahan yang signifikan terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi. Pemerintah memerlukan suatu paradigma baru dalam pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan.

Pasolong (2007) menyebutnya sebagai *The New Public Service (NPS)*. NPS merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik. Menurut pengertian ini bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebagai sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkan dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis.

Sebagai akibat dari hal tersebut, aparatur pelayanan publik akan belajar keahlian-keahlian baru dalam pelaksanaan kebijakan dan pembangunan, menyadari dan menerima kompleksnya tantangan yang mereka hadapi dan memperlakukan anggota para pelayanan publik dan warga negara dengan rasa hormat dan harga diri mereka. Para administrator perlu menyadari bahwa mereka harus banyak “mendengar” publik daripada “memberitahu”, “melayani” daripada “mengendalikan”. Publik dan pejabat publik bekerja sama yang saling menguntungkan.

Dengan demikian maka pelayanan publik dari hari ke hari harus semakin berkualitas dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang

menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi itu berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitas terjamin keterlaksananya.

Dengan demikian organisasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, di mana yang penting untuk dilakukan adalah

kemampuan membentuk layanan yang dijanjikan secara tepat dan perhatian pada langganan. Disamping untuk mewujudkan kualitas karakteristik tertentu, antara lain dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.

Penerapan konsep kualitas tersebut diatas bukan hanya berlaku dalam dunia bisnis, tetapi juga telah menjadi agenda dalam dunia publik (pemerintahan), di mana perkembangan kehidupan masyarakat yang semakin tinggi menyebabkan mereka semakin kritis dalam melihat pelayanan birokrasi pemerintah dan tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat (Supranto, 1997). Hal ini tentunya menjadi tantangan baru bagi pemerintahan dalam dunia global.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Kristiadi (1998) yang melihat bahwa salah satu alternatif paradigma tentang daya saing organisasi, baik *privat* maupun publik adalah bahwa siapa saja yang ingin bertahan dalam persaingan haruslah dapat menyediakan barang dan jasanya yang memiliki nilai tertinggi di mata konsumen (kualitas). Hal ini merupakan inti dari *market based competitiveness*.

Indrawidjaja (1997) mengemukakan adanya beberapa aspek yang menyebabkan kualitas diperlukan, yaitu :

1. Konsumen lebih canggih dalam selera dan pilihan;
2. Kompetisi persaingan menjadi lebih ketat dan canggih;
3. Kenaikan biaya, yang hanya dapat diatasi lewat perbaikan kualitas proses

dan peningkatan produktivitas tanpa hentinya;

4. Krisis, apapun bentuknya, apakah dari pihak pemasok, Bank, teknologi, proses, dan pasar konsumen yang stabil.

Dengan demikian tidak ada tempat lagi dalam era globalisasi bagi industri jasa baik privat maupun publik jika tidak mengutamakan kualitas (*quality first*) dalam penyediaan maupun pelayanan produk barang dan jasa. Tjiptono (1996) mengemukakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan akan menimbulkan loyalitas mereka terhadap perusahaan dan kepuasan masyarakat akan pelayanan publik akan menimbulkan loyalitas mereka terhadap pemerintah (legitimasi).

Dengan menempatkan masyarakat/pelanggan dalam kedudukan yang terhormat, maka secara tidak langsung kita telah menghormati kedaulatan rakyat atas pemerintah. Di sinilah letak esensi demokrasi dalam kehidupan politik dan pemerintahan. Dalam hubungan ini maka sudah sewajarnya jika pemerintah harus melihat rakyat sebagai pemilik pemerintahan itu sendiri (*people own government*).

Namun demikian Supranto (1997) mengemukakan bahwa sistem dan strategi kualitas yang berfokus pada pelanggan dapat efektif, apabila kita memperhatikan dimensi perbaikan kualitas seperti : 1) ketepatan waktu pelayanan ; 2) akurasi pelayanan ; 3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan ; 4) tanggung jawab ; 5) kemudahan mendapatkan pelayanan ; 6) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung lainnya.

Mengukur kualitas pelayanan oleh banyak ahli dipandang lebih sulit dari pada cukup hanya dengan evaluasi semata, karena ada tiga hal yang membedakan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan, dalam kaitannya dengan bagaimana dipergunakan dan dievaluasi. Pertama, pelayanan pada dasarnya bersifat *intangible*, dalam hal ini kualitas pelayanan sulit untuk diukur sebelum pelanggan merasakannya. Kedua, pelayanan bersifat *heterogeneous*, di mana kinerja biasanya berbeda antara satu pelanggan dengan pelanggan lainnya dan berbeda dari hari ke hari. Ketiga, produksi dan konsumsi dari berbagai pelayanan seringkali terjadi pada saat pelayanan itu dijalankan, dan sangat berbeda.

Tjiptono (1996) mengemukakan pula tiga dimensi kualitas jasa, yaitu *technical quality* (berkaitan dengan apa yang diterima pelanggan) *functional quality* (berkaitan dengan cara jasa diberikan) dan *corporate quality* (berhubungan dengan citra perusahaan).

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Bertitik tolak dari penelitian dan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara belum sesuai dengan harapan, dalam arti belum efektif. Tujuan diadakannya pemekaran wilayah kecamatan dari yang sebelumnya berada di lingkungan Kecamatan Kawangkoan menjadi Kecamatan Kawangkoan Utara belum terpenuhi. Artinya, pelayanan publik yang ada di lingkungan Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara belum memenuhi harapan. Dengan kata lain

responden dari unsur masyarakat mengakui bahwa pemekaran kecamatan kurang memiliki dampak terhadap meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Aspek kualitas pelayanan publik yang diukur dari unsur *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* belum maksimal dilaksanakan. Secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Kawangkoan Utara masih perlu perbaikan-perbaikan.

Kualitas aparatur pelaksana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara menjadi unsur yang mendapat perhatian utama dari seluruh responden penelitian. Responden menyatakan bahwa kualitas sumber daya paratur pelaksana pelayanan harus diperhatikan. Mereka beranggapan bahwa petugas pelayanan kurang mampu memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

### **Saran**

1. Mengacu dari kesimpulan yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka penulis dapat menyarankan beberapa hal, yaitu perlu diadakan pelatihan-pelatihan yang sifatnya teknis yang diikuti oleh semua unsur pelaksana tugas pelayanan yang ada di lingkungan Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara.

2. Di samping itu, pemerintah Kecamatan hendaknya perlu memperbaiki semua fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada di kantor tersebut yang dapat memperlancar pelayanan publik yang diberikan. Diharapkan nantinya semua warga yang memerlukan pelayanan dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan atas pelayanan yang diterimanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Denhardt, Janet V, dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Publik Service*. NY .M.E.Sharepe.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2006 (Editor), 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Gaspers, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta. Gramedia.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelayanan*. Jakarta. PPM.
- Iqbal, Mohammad. 2007. *Pelayanan Yang Memuaskan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Indrawidjaja, Adam Ibrahim. 1997. *Perilaku Organisasi*. Bandung. Sinar Baru.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA-LAN.
- Monoarfa, Heryanto. 2012. *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga pemerintahan. Jurnal Pelangi Ilmu Edisi 5.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1995. *Reinventing Government*. New York. Weley.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta. LAN-RI.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo.
- The Liang Gie. 1987. *Ensiklopedia Administrasi*. Bandung. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. 1996. *Manajemen Jasa*. Jakarta. Edisi I. Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Andi.
- Tjokrowinoto, Moeljarto. 1999. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta. Tiara Wacana.
- Wasustiono, Sadu. 2002. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung. Fokusmedia.
- Zeithaml, P.A. dan M.J. Beitner. 2000. *Services Marketing*. Boston. Irwin McGraw-Hill.