

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN GUNUNG PANJANG SAMARINDA SEBERANG

Mei Tri Lestari

Jamiah¹ dan Salasiah²

¹Program Studi Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

²Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.
E-Mail: mei_trilestari@yahoo.co.id

Abstract

Public Service is any activity undertaken by the government on a number of human beings who have any remunerative activity in a collection or entity, and offers a satisfaction even though the results are not tied to a physical product. Influence Approach Attitude (attitude) is the success of the service will be highly dependent on the people involved in it. Either directly or indirectly, the company's image will be reflected through the type of services that governments provide. The public will judge the public service of first impression in touch with the people involved in the government offices.

The influence of the attention (attention) is a service activity, an officer in the public service carefully in meeting the wishes of the people so that people are satisfied with the services provided. Effect of the action (action) is the act of service given by the officer in meeting the wishes of the people.

Basic theory used concepts that support this research is the theory - the theory of the action, attention and attitude of administrative employees as independent variables and the public services of the Village as an independent variable with SPSS 19. Based on the analysis and discussion, the conclusions of this study are: Variable attitude and attention getting value from SPSS very good results, reaching sig 0000 so that the results concluded that the ministry Gunung Panjang villages in Samarinda Seberang get good value in the community. The value of variable action still get less value, as perceived by the community action on the service in the long mountain villages is not maximized.

Keywords: Analysis of factors Affecting Against Human Services in the Village of Gunung Panjang Samarinda Seberang

I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan pada kota Samarinda tiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan terutama pada daerah Sungai Keledang dengan jumlah penduduk pada tahun 2010 sebesar 10.000 jiwa dan pada tahun 2015 sebesar 15.000 dengan adanya hal ini mengakibatkan pelayanan pada kelurahan Sungai Keledang kurang begitu maksimal sehingga berdasarkan perda kota Samarinda no 6 tahun 2014.

Setelah terbentuknya Kelurahan Gunung Panjang dengan luasan 303,2 Ha, maka terbentuknya 6 RT yang ada pada kelurahan tersebut dengan jumlah jiwa sebanyak 2.033 jiwa, tetapi akibat dari hasil pemekaran kelurahan Gunung Panjang masih kurangnya tingkat pelayanan kelurahan terhadap masyarakat Kelurahan tersebut diantaranya adalah sikap, perhatian dan tindakan dari pegawai kelurahan agar pelayanan publik berkualitas.

Sikap yang dimaksud adalah perilaku petugas pelayanan menyenangkan pelanggan, yaitu harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi. Masyarakat akan menilai pelayanan publik dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam kantor pemerintah tersebut Perhatian yang dimaksud adalah kegiatan layanan, seorang petugas pada pelayanan public yang secara cermat dalam memenuhi keinginan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan tindakan adalah tindakan pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam memenuhi keinginan masyarakat. Pelayanan publik mengalami penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi

pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Dengan adanya kebutuhan dari penilaian masyarakat atas pelayanan di kelurahan Gunung Panjang dengan faktor – faktor pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Panjang Samarinda Seberang agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

II. PERMASALAHAN

Bahwa masalah yang benar-benar dapat dimasalahkan dalam penyelidikan perlu memiliki unsur-unsur yang menggerakkan kita untuk membahasnya, perlu nampak penting gunanyadanrealitas, sebab itu pula mengenai masalah harus disertai dengan pandangan yang selektif. Memang tidak mudah untuk menyeleksi masalah yang benar-benar patut dimasalahkan apalagi masalah itu bukan sebagai yang timbul dari kekayaan pengalaman sendiri.

Sehubungan dengan hal tersebut maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah: “Untuk analisis faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Gunung Panjang Samarinda Seberang?”

III. METODE PENELITIAN

Yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kelurahan Gunung Panjang Samarinda Seberang sebanyak 42 orang:

Adapun analisis data yang penulis menggunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik korelasi product moment (Pearson) dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Untuk menguji tingkat korelasi antara independen variabel dengan dependen variabel digunakan harga kritis koefisien korelasi product moment pada tingkat signifikansi, kriteria pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan hasil perhitungan analisis product moment, adapun interpretasinya berdasarkan pendapat sebagai berikut :

- 20 – 33,33, berada pada kategori kurang baik
- 33,34 – 46,67, berada pada kategori cukup baik
- 46,68 – 60, berada pada kategori baik.

IV. PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini penulis akan menyajikan seluruh data – data yang di peroleh dari hasil penelitian. Khususnya yang berkaitan dengan ketiga variabel yang berkaitan di dalam penelitian ini, yaitu variabel sikap, perhatian dan variabel tindakan, demikian hasil dari perhitungan yang dapat di jabarkan sebagai berikut :

Dari hasil analisis regresi dalam pembahasan ini, menunjukkan bahwa variabel pengaruh (sikap, perhatian dan tindakan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan (Y).

Dapat disimpulkan bahwa setiap terjadinya pelayanan dengan 3 variabel sikap, perhatian dan tindakan, hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dimana r hitung semua indikator dari pelayanan Sikap

(11.873 > 1.98), perhatian (6.549 > 1.98) dan reabilitas (8.89 > 1.98) ternyata lebih besar dari tabel t dengan taraf kepercayaan 5%.

Dari hasil tersebut didapatkan analisis factor Yang Mempengaruhi Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Gunung Panjang Samarinda Seberang. Mengalami peningkatan bila ketiga variable (sikap, perhatian dan tindakan) mendapatkan perhatian atau perbaikan lebih besar oleh pegawai kelurahan Gunung Panjang Samarinda Seberang.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan pada Bab-Bab terdahulu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Hasil analisis regresi dalam pembahasan ini, menunjukkan bahwa variabel pengaruh (sikap, perhatian dan tindakan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan (Y).

Dapat disimpulkan bahwa setiap terjadinya pelayanan dengan 3 variabel sikap, perhatian dan tindakan, hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dimana r hitung semua indikator dari pelayanan Sikap (11.873 > 1.98), perhatian (6.549 > 1.98) dan reabilitas (8.89 > 1.98) ternyata lebih besar dari tabel t dengan taraf kepercayaan 5%.

Dari hasil tersebut didapatkan analisis factor Yang Mempengaruhi Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Gunung Panjang Samarinda Seberang.

Mengalami peningkatan bila ketiga variable (sikap, perhatian dan tindakan) mendapatkan perhatian atau perbaikan lebih besar oleh pegawai kelurahan Gunung Panjang Samarinda Seberang

B. Saran-Saran

Dengan analisis yang didapat, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Mengingat pelayanan public di Indonesia masih sangat jauh dari pada yang diharapkan hendaknya perlu diadakan evaluasi terhadap kinerja aparatur birokrasi serta infratraktur dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat di tingkatkan.
2. Diharapkan kepada pemimpin untuk melakukan perekrutan pegawai birokrasi untuk lebih profesional karena, pegawai birokrasilah penyebab kurang berkualitaskannya pelayanan yang diberikan.
3. Untuk Meningkatkan pelayanan public di Indonesia tidak hanya diharapkan peran internal dari aparatur pemerintah tetapi harus adanya peran masyarakat. Di harapkan masyarakat lebih bekerjasama untuk mengawasi kinerja pegawai birokrasi serta melaporkan setiap adanya kejanggalaan yang terjadi.
4. Mudahn skripsi ini bermanfaat dan menjadi pembelajaran untuk semua khususnya mahasiswa administrasi negara sebagai generasi penerus dalam pemerintahan Indonesia kedepannya

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan*. Rineka Cipta. Jakarta
Aswar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Dwiyanto, Agus, 2002, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
Flynn, Norman. 1990. *Public Sector Management*, Harvester Wheatsheaf, London.
Hoessein, B. 2001. "Prospek Resolusi Kebijakan dan Implementasi Otonomi Daerah dari Sudut Pandang Hukum Tata Negara"; Seminar dan Lokakarya Nasional Strategi Resolusi Kebijakan dan Implementasi Otonomi Daerah Dalam Kerangka Good Governance; Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
Maryanov, Gerald S. 1958, *Decentralization in Indonesia: As Political Problem*, Cornell University Press, New York.
Mohamad, Ismail, 2003, *Aktualisasi Pelayanan Prima Dalam Kapasitas PNS sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat*, Makalah, disampaikan dalam Diskusi Panel Optimalisasi Peran PNS pada Pelaksanaan Tugas Pokok sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat, yang diselenggarakan oleh Unit KORPRI POLRI Pusat, pada tanggal 23 Oktober 2003, Jakarta.
Mustopadidjaja AR, 2002, *Kompetensi Aparatur Dalam Memikul Tanggung Jawab Otonomi Daerah Dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Ceramah Perdana Pada Program Magister Manajemen Pembangunan Daerah, Kerjasama STIA-LAN, Pemerintah Prov. Kaltim, dan Universitas Mulawarman, 15 Januari, 2002. Samarinda.

- Osborne, David & Gaebler, T. 1992. *Reinventing Government : How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Reading, Massachussetts : A William Patrick Book.
- Osborne, David & Peter Plastrik. 1997. *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, Addison-Wesley Publishing Company, New York.
- Nawawi, H & Hadari, M. 1990. *Administrasi Personal Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja* . Jkarta: H Masagung
- Ridwan, 2003. *Dasar-Dasar Statistik*, Bandung Alfabeta
- Sigit, Soehardi. 1999. *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis Manajemen*. Yogyakarta
- Sugiono, 2005. *Metode Penelitian Administration*. Bandung, Alfabeta