



JEM Jurnal Equilibrium Manajemen
Online ISSN : 2460-2299

November 2020, Volume-7 ISSUE-1

DAFTAR ISI

Jaurino	Evaluation, Financial Statements Evaluasi Laporan Keuangan Berdasarkan SAK - EMKM pada PT. Sinar Cahaya Pagi.....	1-5
Sutrisno	Pengaruh Modal Kerja Terhadap Laba Pada PT. Telekomunikasi Indonesia (persero) Tbk.....	6-15
Adi Mursalin, Merlinda	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak.....	16-27
Muhammad Zalviwan, Petronela	Analisis Kebijakan Pemasaran (7p) Sepeda Motor Yamaha Pada Dealer Utama Jaya Motor Siantan	28-40
Aisyah, Erlisa Yulianti	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Salon dan Spa Muslimah Baiti Ummi Disungai Jawi Kota Pontianak	41-47
Maulana Filani Rizal, Selvianus Venus Afen	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pontianak Utara Kota Pontianak	48-60
Naiyun Untung Utama , Pance Doby	Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang	61-70
Dina Octaviani, Viren Pratama	Keputusan Pembelian Online Melalui Situs Jual Beli Lazada Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Pontianak Kalimantan Barat.....	71-80
Muhammad Zalviwan, Sumiati	Analisis Kompetensi Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Sebangki Kabupaten Landak.....	81-89
Adi Mursalin, Delvi Defitri	Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kompetensi Dosen Universitas Panca Bhakti Pontianak	90-100

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya E-jurnal equilibrium Manajemen volume 7 nomor 1 Maret 2021 dapat diterbitkan. Pada terbitan edisi kali ini dosen Fakultas Ekonomi mengirimkan tulisan hasil riset terbaru untuk diterbitkan di jurnal ini. Kedepan dengan semakin eksisnya jurnal ini diharapkan banyak pihak-pihak lain baik di Kalimantan Barat ataupun dari daerah lain dapat menyumbangkan tulisannya untuk diterbitkan pada jurnal ekonomi equilibrium.

Dalam terbitan kali ini lingkungan tulisan meliputi beberapa kabupaten dan kota yang ada di provinsi dalam dan luar Kalimantan Barat. Ragam materi tulisan meliputi Manajemen Pemasaran, MSDM dan Manajemen Keuangan.

Akhirnya diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penerbitan jurnal ini. Semoga jurnal ini bermanfaat.

Penyunting

E-JURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN

Editor-In-Chief:

Adi Mursalin

Co-Editor-In-Chief:

Dina Oktafiani

Editor:

Adiyath Randy

Dami

Melya Yosita

Reviewer:

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti)

Zalfiwan (Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti)

Razak Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telpn (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Ekonomi Equilibrium diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Zulfahmi, Pembantu Dekan I : Aisyah, Pembantu Dekan II : Febriati, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT PONTIANAK UTARA KOTA PONTIANAK

Maulana F Rizal, S.E., M.M.¹⁾, SELVIANUS VENUS AFEN²⁾

¹⁾Fakultas Ekonomi, Universitas Tanjungpura

Email

ABSTRACT

This research aims to analyze the Quality of Public Service at the North Pontianak District Office. The research method the authors used in this study is a survey study that takes samples from a population and uses questionnaires as a data collection tool. The population in this study is 2026, given the time and cost limitations that the authors took samples using Slovin theory. The samples in this study are people who have requested services to the North Pontianak District Office. Based on the results of the analysis, obtained the results of all average answers scores of respondents who were summed up got an average score of 21.10 and then the average number of scores divided by the number of 5 indicators then obtained an average of 4.22 and entered into a very good category. So it can be concluded that the quality of public service in the pontianak district office north of Pontianak city is in the category very well.

Keywords: *Analysis of Public Service Quality, North Pontianak District Head Office*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Pontianak Utara. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 2026 orang, mengingat keterbatasan waktu dan biaya maka penulis mengambil sampel dengan menggunakan teori Slovin. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah meminta pelayanan kepada Kantor Camat Pontianak Utara. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh hasil semua rata rata skor jawaban responden yang dijumlahkan mendapat rata-rata skor sebesar 21,10 dan kemudian jumlah rata rata skor tersebut dibagi dengan jumlah 5 indikator maka diperoleh rata-rata sebesar 4,22 dan masuk dalam kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor camat Pontianak utara kota Pontianak masuk dalam kategori sangat baik.

Kata Kunci: Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Camat Pontianak Utara

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara merupakan suatu organisasi yang mengatur berbagai kepentingan warga dan masyarakat, negara merupakan persekutuan dari keluarga dan desa guna memperoleh hidup yang sebaik-baiknya. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Prinsip ini senada dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Pemerintah daerah sebagai daerah otonom yang menerapkan desentralisasi diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan, kesejahteraan rakyat dan memupuk demokrasi. Adanya otonomi maka daerah mempunyai kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik dikatakan berkualitas jika memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

. Pemerintah kecamatan adalah salah satu organisasi pemerintah yang tidak terpaksa dari pemerintahan kesatuan Republik Indonesia yang menjalankan pemerintah secara umum dalam melayani masyarakat. Pemerintah meletakkan publik pada barisan terdepan, sehingga harus lebih responsive terhadap apa yang merupakan inovasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan publik. Kantor Camat Pontianak Utara merupakan salah satu kantor camat yang ada di Kota Pontianak dengan jumlah penduduk di setiap Kelurahan dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Data Penduduk Kecamatan Pontianak Utara Tahun 2019

No	Kelurahan	Jumlah
1	Kelurahan Siantan Hilir	35.637
2	Kelurahan Siantan Tengah	38.467
3	Kelurahan Siantan Hulu	45.087
4	Kelurahan Batu Layang	25.238

Sumber : Kantor Kecamatan Pontianak Utara Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Kecamatan Pontianak Utara terbagi atas empat kelurahan dimana kelurahan dengan penduduk terkecil terdapat di Kelurahan Batu Layang dengan penduduk berjumlah 25.238 jiwa, sedangkan jumlah penduduk terbesar terdapat di Kelurahan Siantan Hulu dengan penduduk berjumlah 45.087 jiwa. Keseluruhan jumlah penduduk di Kecamatan Pontianak Utara berjumlah 144.686 jiwa.

Selanjutnya untuk melihat bentuk pelayanan pada Kantor Camat Pontianak Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Data Pelayanan Publik di Kantor Camat Pontianak Utara Tahun 2017-2019

NO	JENIS PELAYANAN	2017	2018	2019
1	Surat Keterangan Domisili	2	0	0
2	Pindah antar Kelurahan	150	41	0
3	Pindah Keluar antar Kecamatan	308	317	267
4	Pindah Keluar antar Kabupaten / Kota	600	601	468
5	Pindah Keluar antar Provinsi	364	256	174
6	Pindah Datang antar Kecamatan	248	174	137
7	Pindah Datang antar Kabupaten / Kota	583	533	305
8	Pindah Datang antar Provinsi	202	160	110
9	Keterangan ijin usaha	0	0	0
10	Keterangan Kredit Bank	3	0	0
11	Keterangan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	0	0	0
12	Keterangan PDAM	1	0	0
13	Keterangan Waris	135	157	161
14	Dispensasi Nikah Capil	128	136	217
15	Dispensasi Nikah KUA	117	208	179
16	Keterangan Tidak Mampu (Cerai)	6	1	0
17	Keterangan Keringanan Biaya (Berobat)	15	0	0
18	Keterangan Tidak Mampu (Beasiswa)	15	1	5
19	Rekomendasi Kesra Provosal	11	0	0
20	Keterangan Belum Menikah	6	1	0
21	Keterangan Persetujuan Orang Tua	1	0	0
22	Rekomendasi Ekbang / Provosal	2	0	0
23	Legalisir Ahli Waris	9	0	0
24	Keterangan lain-lain	122	44	3
	Jumlah	3110	2630	2026

Sumber : Kantor Kecamatan Pontianak Utara Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa pelayanan publik cukup beragam yang beurusan di kantor Camat Pontianak Utara dalam tiga tahun terakhir. Dari data di atas terlihat bahwa semakin menurunnya masyarakat yang melakukan pengurusan.

Sejauh ini Kecamatan Pontianak Utara pada dasarnya sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan cukup memuaskan kepada masyarakat. Dibalik pelayanan yang berkualitas itu terdapat faktor-faktor yang menghambat atau kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh petugas-petugas yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang dibebankan pada dirinya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada tanggal 24 Februari Tahun 2020 di Kantor Kecamatan Pontianak Utara, penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik yakni mengenai lemahnya kinerja petugas dalam melayani masyarakat. Saat ini Kecamatan Pontianak Utara belum dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat. Petugas

kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan sehingga mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai kualitas pelayanan publik. Maka dapat dilakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pontianak Utara Kota Pontianak”

KAJIAN PUSTAKA

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Pontianak Utara”.

METODELOGI PENELITIAN

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bermaksud menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan fenomena yang ada di lapangan. Penelitian ini bermaksud untuk menelaah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pontianak Utara.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam mengambil data-data yang diperlukan pada penelitian ini adalah :

1. Observasi
Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan aktivitas pelayanan publik yang terjadi di Kantor Camat Pontianak Utara.
2. Wawancara
Metode ini dilakukan dengan cara tanya-jawab langsung dengan responden, yaitu tentang pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Pontianak Utara.
3. Kuesioner
Kuesioner atau daftar pertanyaan adalah suatu metode yang dipakai dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa dengan alternatif yang diperlukan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

Objek Penelitian

- a. Objek Penelitian
Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan Kantor Direksi PT. Perekebunan Nusantara XIII Pontianak sebanyak 70 orang.
- b. Teknik penarikan sampel
Sampel (responden) yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode purposive (metode penarikan sampel secara sengaja).

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kecamatan Pontianak Utara yang pernah meminta pelayanan kepada Aparatur Kantor Camat Pontianak Utara yang berjumlah 2026 orang berdasarkan data dari kantor Kecamatan Pontianak Utara Tahun 2019.

Mengingat waktu dan biaya yang cukup besar dalam mengambil data penulis menentukan sampel dengan menggunakan teori Slovin (Umar, 2004:146).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

- n : Jumlah Sampel
N : Besar Populasi Asumsi Pengunjung sebesar 2026
e :Nilai Keritis atau batas ketelitian yang diinginkan persentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel sebesar 10 %

$$n = \frac{2026}{1 + 2026 (0,01)}$$

$$n = 96 \text{ orang}$$

Dikarenakan jumlah populasi berdasarkan data pada tahun 2019 sebanyak 2026 orang maka untuk menghemat waktu dan biaya dalam pengambilan sampel Penulis menggunakan batas toleransi kesalahan sebesar 10%.

Jadi Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 Orang dari masyarakat Pontianak Utara yang pernah meminta pelayanan kepada Aparatur Kantor Camat Pontianak Utara.

Teknik Analisis Data

a. Mean (Rata-Rata)

Pengertian mean adalah teknik penjelasan gabungan yang didasarkan atas nilai rata-rata dari himpunan tersebut, maka didapat dengan memaksimalkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah perorangan. Penghitungan rata-rata dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. Jadi jika suatu kelompok sampel acak dengan jumlah sampel n , maka bisa dihitung rata-rata dari sampel tersebut dengan rumus.

$$x = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n xi$$

Keterangan :

X = rata-rata hitung

Xi = nilai sampel ke-i

N = jumlah sampel

b. Uji Validitas

Dalam melakukan mengenai validitas dilakukan dengan melakukan korelasi antara item pertanyaan dengan item total (score total), penentuan atau layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikan dengan taraf signifikan 0,05. Artinya suatu sistem dianggap valid jika memiliki nilai coreted item total correlation diatas dari 0,30.

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan rumus korelasi: Menurut pearson dalam Arikunto, (2002; 146) product moment yang telah dikemukakan sebagai berikut:

$$r_{xy} = y = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{N} \\ \sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}$$

dengan pengertian :

Rxy : koefisien korelasi antara x dan y

N : jumlah subjek

X : Skor item

Y : Skor total

Σx : jumlah skor item

Σy : jumlah skor total
 Σx^2 : jumlah kuadrat skor items
 Σy^2 : jumlah kuadrat skor total
(menurut Arikunto , 2002 ; 146)

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Nilai reliabilitas minimum dari dimensi pembentuk variabel laten yang dapat diterima adalah sebesar 0,60. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik formula alpha Cronbach dan dengan menggunakan program SPSS 25. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} = \left(1 - \frac{\sum s^2_j}{s^2_x}\right)$$

Keterangan

a = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

sj = varians responden untuk item 1

sx = jumlah varian skor total

(menurut Azwar, 2000 : 3)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas

Tabel 4.4 Uji Validitas

No	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Status
1	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat sangat baik	0,238	0,1689	Valid
2	Tempat melakukan pelayanan terasa nyaman	0,261	0,1689	Valid
3	Setiap proses pelayanan yang diberikan petugas dipermudah	0,434	0,1689	Valid
4	Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan sangat disiplin	0,568	0,1689	Valid
5	Akses masyarakat dalam permohonan pelayanan sangat mudah	0,454	0,1689	Valid
6	Petugas dalam melayani masyarakat sangat cermat	0,543	0,1689	Valid
7	Kantor camat memiliki fasilitas yang lengkap dan layak	0,379	0,1689	Valid
8	Petugas/aparatur mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan	0,346	0,1689	Valid

9	Petugas memiliki keahlian menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	0,375	0,1689	Valid
10	Apabila masyarakat datang maka segera dilayani	0,658	0,1689	Valid
11	Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	0,602	0,1689	Valid
12	Petugas dikantor camat cepat dalam melakukan pelayanan	0,700	0,1689	Valid
13	Petugas dikantor camat tepat dalam melakukan pelayanan	0,618	0,1689	Valid
14	Petugas/aparatur di kantor camat cermat dalam melakukan pelayanan	0,734	0,1689	Valid
15	Petugas/aparatur memiliki ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan	0,732	0,1689	Valid
16	Pelayanan petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu	0,689	0,1689	Valid
17	Petugas mampu memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	0,503	0,1689	Valid
18	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	0,431	0,1689	Valid
19	Petugas memberikan jaminan proses dalam pelayanan	0,638	0,1689	Valid
20	Petugas memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan	0,526	0,1689	Valid
21	Petugas dikantor camat mendahulukan kepentingan masyarakat	0,542	0,1689	Valid
22	Petugas dikantor camat melayani dengan sikap ramah	0,414	0,1689	Valid
23	Petugas dikantor camat melayani dengan sikap sopan santun	0,427	0,1689	Valid
24	Petugas dikantor camat melayani dengan tidak membeda-bedakan masyarakat	0,473	0,1689	Valid
25	Petugas di kantor camat melayani dan menghargai setiap masyarakat	0,380	0,1689	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 25

Berdasarkan Tabel Uji Validitas, semua pertanyaan dinyatakan valid apabila ($R_{hitung} > R_{tabel}$), maka semua pertanyaan dikatakan dapat diolah dan tidak ada pertanyaan yang dibuang.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas. Suatu kuesioner dikatakan reliabel bila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsistensi bila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,888	25

Cronbach Alpha menunjukkan nilai $0,888 > 0,60$ artinya jawaban responden telah reliabel.

PEMBAHASAN

Rekapitulasi Variabel-variabel Analisis Kualitas Pelayanan

No	Kuesioner/Indikator	Skor	Kriteria
A	Tangible (Bukti Fisik)		
1	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat sangat baik	4,27	Sangat Baik
2	Tempat melakukan pelayanan terasa nyaman	4,32	Sangat Baik
3	Setiap proses pelayanan yang diberikan petugas dipermudah	4,24	Sangat Baik
4	Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan sangat disiplin	4,03	Baik
5	Akses masyarakat dalam permohonan pelayanan sangat mudah	4,19	Baik
	Rata-rata	4,21	
B	Reliability (Kehandalan)		

6	Petugas dalam melayani masyarakat sangat cermat	4,21	Sangat Baik
7	Kantor camat memiliki fasilitas yang lengkap dan layak	4,26	Sangat Baik
8	Petugas/aparatur mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan	4,24	Sangat Baik
9	Petugas memiliki keahlian menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	4,22	Sangat Baik
10	Apabila masyarakat datang maka segera dilayani	4,26	Sangat Baik
Rata-rata		4,24	
C	Responsiveness (Ketanggapan)		
11	Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	4,24	Sangat Baik
12	Petugas dikantor camat cepat dalam melakukan pelayanan	3,91	Baik
13	Petugas dikantor camat tepat dalam melakukan pelayanan	4,13	Baik
14	Petugas/aparatur di kantor camat cermat dalam melakukan pelayanan	4,05	Baik
15	Petugas/aparatur memiliki ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan	3,88	Baik
Rata-rata		4,04	
D	Assurance (Jaminan)		
16	Pelayanan petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu	3,96	Baik
17	Petugas mampu memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	4,21	Sangat Baik
18	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	4,43	Sangat Baik
19	Petugas memberikan jaminan proses dalam pelayanan	4,23	Sangat Baik
20	Petugas memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan	4,40	Sangat Baik

	Rata-rata	4,25	
E	Empathy (Empati)		
21	Petugas dikantor camat mendahulukan kepentingan masyarakat	4,38	Sangat Baik
22	Petugas dikantor camat melayani dengan sikap ramah	4,31	Sangat Baik
23	Petugas dikantor camat melayani dengan sikap sopan santun	4,38	Sangat Baik
24	Petugas dikantor camat melayani dengan tidak membeda-bedakan masyarakat	4,42	Sangat Baik
25	Petugas di kantor camat melayani dan menghargai setiap masyarakat	4,31	Sangat Baik
	Rata-rata	4,36	
	Jumlah rata-rata skor	21,10	
	Rata-rata	4,22	Sangat Baik

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan pada halaman 43 diketahui titik tertinggi dan titik terendah 1,00 – 1,79 1,80 – 2,59 2,60 – 3,39 3,40 – 4,19 4,20 – 5,00. Dan pada Tabel 4.30 diatas ditemukan titik tertinggi pada angka 4,04 dan titik terendah 3,36 sehingga dapat diketahui bahwa setelah semua rata rata skor jawaban responden dijumlahkan mendapat rata rata skor sebesar 21,10 dan kemudian jumlah rata rata skor tersebut kita bagi dengan jumlah 5 indikator kompetensi maka diperoleh rata rata sebesar 4,22 dan masuk dalam kategori Sangat Baik.

Tabel 3.3 Interval Kelas

Interval Kelas	
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik
1,80 – 2,59	Tidak Baik
2,60 – 3,39	Cukup Baik
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Pontianak Utara Kota Pontianak masuk dalam kategori Sangat Baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta keterangan dari masyarakat yang melakukan kegiatan layanan pada Kantor Camat Pontianak Utara Kota Pontianak melalui Kuesioner, penulis dapat menarik kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pontianak Utara Kota Pontianak yang telah diuraikan sebelumnya, hasil kesimpulan sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden

Sebagian besar responden berusia 20 sampai 30 tahun sebanyak 58,3%, berjenis kelamin laki - laki sebanyak 63,5%, dan berpendidikan SMA/SMK sebanyak 50%.

b. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pontianak Utara Kota Pontianak

1. Tangible (Bukti Fisik)

Dari hasil penelitian, sebanyak 70,8% responden setuju bahwa penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat sangat baik, 67,7% setuju bahwa tempat melakukan pelayanan terasa nyaman, 69,8% setuju bahwa setiap proses pelayanan yang diberikan petugas dipermudah, 75,0% setuju bahwa petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan sangat disiplin, 68,8% setuju bahwa akses masyarakat dalam permohonan pelayanan sangat mudah sehingga nilai rata rata 4,21 masuk dalam kategori sangat baik.

2. Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 57,3% responden setuju bahwa petugas dalam melayani masyarakat sangat cermat, 64,6% setuju bahwa kantor camat memiliki fasilitas yang lengkap dan layak, 65,6% setuju bahwa petugas/aparatur mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan, 71,9% setuju bahwa petugas memiliki keahlian menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, 51,0% setuju bahwa apabila masyarakat datang maka segera dilayani sehingga rata rata 4,24 masuk dalam kategori sangat baik.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 58,3% responden setuju bahwa petugas merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, 55,2% setuju bahwa petugas dikantor camat cepat dalam melakukan pelayanan, 70,8% setuju bahwa petugas dikantor camat tepat dalam melakukan pelayanan, 63,5% setuju bahwa petugas/aparatur di kantor camat cermat dalam melakukan pelayanan, 54,2% setuju bahwa petugas/aparatur memiliki ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan sehingga rata rata 4,04 masuk dalam kategori baik.

4. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 65,6% responden setuju bahwa pelayanan petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu, 66,7% responden setuju bahwa petugas mampu memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, 55,2% setuju bahwa petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, 58,3% setuju bahwa petugas memberikan jaminan proses dalam pelayanan, 51,0% setuju bahwa Petugas Memberikan Jaminan Keamanan Dalam Pelayanan sehingga rata rata 4,25 masuk dalam kategori sangat baik.

5. Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 58,3% responden setuju bahwa petugas dikantor camat mendahulukan kepentingan masyarakat, 64,6% responden setuju bahwa petugas dikantor camat melayani dengan sikap ramah, 56,3% setuju bahwa petugas dikantor camat melayani dengan sikap sopan santun, 54,2% setuju bahwa petugas dikantor camat melayani dengan tidak membedakan masyarakat,

58,3% setuju bahwa petugas di kantor camat melayani dan menghargai setiap masyarakat sehingga rata-rata 4,36 masuk dalam kategori sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaharuan.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Boediono, Drs. Msi. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rinaka Cipta, Jakarta.
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl McDaniel. 2001. *Pemasaran*, Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta
- Dwiyanto, dkk, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Engel, F. James; Roger D. Blackwell; Paul W. Miniard. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung Alfabeta
- Husein, Umar. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ibrahim, Armin 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Unsur Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang pelayanan publik atau pelayanan umum,
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara,
- Moenir H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Poltak, Lijan. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Alfabeta, Makasar

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sianipar J.P.G. 1999. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta, LAN-RI.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.