

Judul : EFEKTIVITAS PELAYANAN APARAT PEMERINTAH DI KELURAHAN SAIL KOTA PEKANBARU.

A. Latar Belakang

Tujuan pembangunan nasional bangsa Indonesia yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur baik material maupun spiritual. Pencapaian tujuan nasional di atas dilakukan dengan rangkaian upaya pembangunan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang dilaksanakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah menuju terwujudnya masyarakat adil dan makmur. Masyarakat adalah pelaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang.

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II, Pasal 3 ayat 1 ditegaskan bahwa:

Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Widjaja menyebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil bukan hanya unsur aparatur pemerintah, melainkan juga abdi negara dan abdi masyarakat yang pada dasarnya adalah pelayan masyarakat. Pendapat serupa juga dilontarkan oleh Deddy Mulyadi bahwa :

Pegawai negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, juga merupakan abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harus mengabdikan diri. Aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat (Pikiran Rakyat, 15 Mei 2004).

Dengan demikian output dari pelaksanaan tugas adalah berupa jasa pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan dikatakan efektif apabila aparat berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut kita dapat melihat bahwa kedudukan dan peranan pegawai negeri sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional.

Aparat kelurahan sebagai bagian dari pegawai negeri dituntut untuk dapat menjadi motor penggerak pembangunan karena aparat kelurahan bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga akan lebih memahami keadaan dan kondisi masyarakat. Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dinyatakan bahwa kelancaran menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional, terutama tergantung dari kesempurnaan aparatur negara, dan kesempurnaan aparatur negara tergantung dari kesempurnaan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kesempurnaan birokrasi tergantung dari kesempurnaan aparatur negara sehingga kualitas birokrasi kita tercermin dari kualitas aparatur negara.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi kita sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya.

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan. Dengan alasan itulah penulis mengambil efektivitas pelayanan sebagai variabel yang diteliti.

Aparat kelurahan sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kelurahan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pasal 127 ayat 1 bahwa kelurahan dibentuk dalam wilayah kecamatan dengan Peraturan Daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kemudian, dalam ayat 2 dijelaskan bahwa kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. Penjelasan tersebut di atas memberikan pengertian bahwa pemerintah kelurahan adalah organisasi pemerintahan yang berada di wilayah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang dalam pelaksanaan tugas pokoknya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota.

Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan disebutkan bahwa Susunan Organisasi Pemerintahan Kelurahan terdiri dari :

- a. Lurah
- b. Sekretaris Kelurahan
- c. seksi pemerintahan
- d. seksi kesejahteraan rakyat
- e. seksi pembangunan
- f. seksi pelayanan umum
- g. kelompok jabatan fungsional

Sekretaris kelurahan dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Lurah, sekretaris kelurahan dibantu oleh beberapa orang staf. Lurah dan aparat-aparat di pemerintah kelurahan memiliki tugas pokok dan fungsi yang berat dan kompleks. Oleh karena itu birokrat di tingkat kelurahan ini dituntut untuk dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Akan tetapi perbandingan jumlah aparat yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang harus dilayani akan menimbulkan persoalan apabila kerja aparat lamban dan tidak efisien dalam pelayanannya.

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan aparat kelurahan kepada masyarakat antara lain dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1

Jenis-Jenis Pelayanan yang diberikan Kelurahan Kepada Masyarakat

No.	Jenis Pelayanan
1.	Pengantar pembuatan KTP
2.	Pengantar pembuatan akte kelahiran
3.	Pengantar pembuatan SKKB
4.	Kependudukan (nikah, cerai, lahir, mati)
5.	Pelayanan pembayaran PBB

Sumber : Kantor Kelurahan Sail Kota Pekanbaru

Jenis-jenis pelayanan tersebut hanya sebagian dari banyaknya pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat, karena sering ada program-program pemerintah yang biasanya diberikan kewenangan kepada kelurahan untuk menanganinya, seperti misalnya program bantuan untuk masyarakat miskin. Kelurahan bertugas mendistribusikan beras kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Selain itu, kelurahan juga sering menangani surat-surat perijinan pendirian bangunan, surat-surat keterangan tidak mampu masyarakat yang membutuhkan untuk keringanan pengobatan, keringanan biaya pendidikan, yang semuanya itu menuntut pelayanan yang efektif agar masyarakat yang dilayani merasa puas.

Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti dengan judul : Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah di Kelurahan Sail Kota Pekanbaru.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan aparat Pemerintah di Kelurahan Sail Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan aparat Pemerintah di Kelurahan Sail Kota Pekanbaru?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan aparat Pemerintah di Kelurahan Sail Kota Pekanbaru?
2. Untuk Mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan aparat pemerintah di kelurahan Sail Kota Pekanbaru?

F. Luaran Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan luaran, antara lain :

1. Menghasilkan beberapa artikel ilmiah yang siap untuk dipublikasikan baik jurnal lokal maupun jurnal nasional
2. Memfasilitasi mahasiswa strata satu (S1) dalam menyelesaikan tugas akhir

G. Tinjauan Pustaka

a. Pelayanan Publik

Pelayanan yang diberikan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah :

1. perihal atau cara melayani

2. servis, jasa

3. kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997:18).

Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istilah asing, yaitu *service*. Menurut Reading (1986:380), pengertian *service* adalah pekerjaan yang harus dilakukan seorang pelayan pada tuannya. Thoha (1989:78) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dari pengertian di atas terlihat bahwa *service* atau pelayanan merupakan jasa yang diberikan oleh orang perorangan organisasi swasta maupun instansi pemerintah.

Kotler (dalam Nasution, 2001:61) menjelaskan bahwa jasa (*service*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Parasuraman et. al. dan Haywood Farmer (dalam Warella, 1997:17-18), ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu :

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung,

diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat ditest kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.

2. *Heterogenity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari satu produser ke produser lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan; tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana
2. adanya aturan yang memadai
3. organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan (Moenir, 2000:123-124).

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang banyak (umum). Sedangkan menurut Ensiklopedi Administrasi adalah sejumlah orang (yang tidak mesti berada dalam satu tempat) yang dipersatukan oleh faktor kepentingan yang sama, yang berbeda dengan kelompok orang lain. Penggolongan publik dapat dilakukan dalam :

1. Publik intern, yakni publik di dalam lingkungan suatu instansi atau perusahaan, misal dalam suatu perusahaan mulai dari penjaga malam sampai dengan presiden direktornya, adalah merupakan publik intern dari perusahaan tersebut.
2. Publik ekstern, yakni publik di luar organisasi, instansi atau perusahaan yang mempunyai kepentingan dengan instansi atau perusahaan tadi (Westra dalam Ensiklopedi Administrasi, 1989:359).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan satu dengan yang lainnya.

b. Efektivitas Pelayanan Aparat

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan (Ensiklopedi Administrasi, 1989:149). Efektif dalam

Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Sedangkan menurut Handoko (1993:7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya (Ensiklopedi Administrasi, 1989:147).

Dalam kenyataannya, sulit sekali memperinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja (Steers, 1985:1).

Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai;
2. Perspektif sistematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi;
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi (Steers, 1985:4-7)

Orientasi dalam penelitian tentang efektivitas sebagian besar dan sedikit banyak pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan. Georgepoulos dan Tenenbaum (Richard M. Steers, 1985:20) berpendapat bahwa konsep efektivitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan. Chester I. Barnard (dalam Gibson, 1994:27), mendefinisikan efektivitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Definisi lain yang dapat dijadikan acuan ialah menurut Emerson (dalam Handayani, 1985:16) :

Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.

Katz dan Kahn (Richard M. Steers, 1985:48) berpendapat bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara. Berkaitan dengan konsep efektivitas, The Liang Gie (1988:34) berpendapat :

Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Sondang P. Siagian (1981:151) berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. M. Manullang (1986:214) berpendapat :

Prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota organisasi secara terkoordinasi melaksanakan tugas

dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, efektivitas organisasi secara keseluruhan akan timbul.

Dari bermacam-macam pendapat di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Moenir (2000:vii) mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus seefektif mungkin. Secara umum pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya. Weber (dalam Azhar Kasim, 1993:9) mengatakan :

Bahwa konsep birokrasi yang rasional sangat mengandalkan pada peraturan-peraturan dan prosedur yang kesemuanya dimaksudkan untuk membantu tercapainya tujuan dan terlaksananya nilai-nilai dan norma-norma yang diinginkan.

Dengan melihat konsep tentang pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Maka, dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan aparat adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi. Untuk mengukur efektivitas pelayanan maka kita dapat melihatnya dari optimasi tujuan, perspektif sistematis dan perilaku pegawai dalam organisasi. Dari konsep tersebut, indikator-indikator efektivitas pelayanan aparat adalah sebagai berikut :

- a. Optimasi tujuan, Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan indikator optimasi tujuan yaitu bagaimana kita melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah direncanakan atau tidak. Kita juga melihat apakah ada keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukkan tujuan organisasi belum tercapai sepenuhnya.
- b. Perspektif sistematika, Indikator lain yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perspektif sistematika yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai mampu mengerjakan tugasnya dengan kemampuan sendiri, apakah pegawai memiliki keterampilan atau keahlian khusus.
- c. Perilaku pegawai dalam organisasi. Indikator ketiga yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perilaku pegawai dalam organisasi, yaitu bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam hal kebersihan maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja. Bagaimana kita melihat pada kecepatan dan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, bagaimana konsentrasi pegawai dalam bekerja.

H. Metode Penelitian

a. Penetapan Lokasi

Dalam menentukan lokasi penelitian, Moleong (2005:128) berpendapat bahwa cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penelitian lapangan, adalah dengan jalan mempertahankan teori substantif, yaitu : Pergilah dan jajakilah lapangan untuk melihat apakah ada kesesuaian antara kenyataan yang ada di lapangan. Keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya

dan tenaga perlu pula dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian. Untuk itulah maka lokasi yang peneliti pilih adalah lokasi dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Lokasi yang peneliti ambil pada penelitian ini adalah Kelurahan Sail Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Lokasi ini dipilih secara purposive (sengaja) dengan pertimbangan bahwa.

b. Sumber Data

Lofland and Lofland (Moleong, 2005) menegaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen misalnya foto dan data statistik. Hal senada juga dikemukakan oleh Bogman dan Taylor (1993) bahwa sumber data dari penelitian kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendapat lain, Yin (1997) mengemukakan bahwa bukti-bukti dapat datang dari enam sumber, yakni; dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi langsung, observasi pameran serta perangkat fisik.

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari sumbernya yang berupa kata-kata dari informan yang diwawancarai dan peristiwa atau kegiatan yang diamati. Informan sebagai sumber data utama sengaja dipilih dari subjek yang menguasai permasalahan, mengetahui banyak hal tentang informasi yang dibutuhkan serta memiliki data dan bersedia memberikan data.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk naskah tertulis atau dokumen lainnya yang relevan dengan penelitian ini, seperti laporan pelaksanaan kegiatan, absensi kehadiran, Surat Keputusan Walikota tentang Petunjuk Teknis, Profil Kelurahan dan lain-lain.

I. Tehnik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendirilah yang menjadi instrumen utama yang langsung terjun kelapangan serta berusaha sendiri mengumpul informasi melalui observasi dan wawancara. Alat Bantu yang digunakan dalam penelitian ini berupa : Catatan lapangan, tape recorder, kamera foto, dan alat lain yang dianggap perlu. Proses pengumpulan data dalam penelitian meliputi tiga kegiatan (Moleong, 2005), yakni :

a. Wawancara mendalam

Wawancara digunakan sebagai cara utama dalam proses pengumpulan data. Wawancara langsung dilakukan dengan nara sumber (informan) yang terdiri dari warga desa dan aparat pemerintah desa yang bertanggung jawab dalam pengelolaan Dana Bantuan Pembangunan Desa. Dilakukan wawancara langsung secara mendalam (*indepth interview*) bersifat *grand tour question* yakni menyangkut berbagai hal yang umum dan menyenangkan. Wawancara dengan Aparat Kelurahan dan tokoh masyarakat adakalanya dilakukan pada saat mereka beraktifitas atau dengan cara mendatangi rumah-rumah yang bersangkutan.

b. Observasi (Pengamatan)

Untuk melengkapi keterangan yang diperoleh, dilakukan pengamatan langsung di lapangan. Pengamatan ini dilaksanakan secara *participant observer*, tehnik ini digunakan untuk menggali data dan sumber data berupa peristiwa. Observasi dilakukan secara informal, dengan cara mengikuti, melihat dan mengamati langsung hasil pelaksanaan kegiatan dilapangan.

c. Dokumentasi.

Tehnik ini dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara mencatat dan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumentasi dan arsip merupakan sumber data yang memiliki posisi penting dalam penelitian ini, karena sasaran penelitian adalah mengarah pada efektifitas program terhadap peningkatan partisipasi yang diharapkan baik pada saat dilakukan penelitian maupun efeknya dimasa mendatang dari hasil pelaksanaan kegiatan.

J. Tehnik Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen (1992) dalam Moleong (2005:248) analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang ditemukan di lapangan. Kesemuanya itu dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman (terhadap sesuatu fenomena) dan membantu untuk mempresentasikan temuan penelitian kepada orang lain Secara substansial, pendapat ini menunjukkan bahwa di dalam analisis data terkandung muatan pengumpulan dan interpretasi data. Inilah yang menjadi ciri utama dari penelitian deskriptif.

K. Jadwal Pelaksanaan

Penelitian akan dilaksanakan selama 9 bulan meliputi beberapa aspek kegiatan antara lain persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan, dengan jadwal pelaksanaannya adalah sebagai berikut :

Tabel. 2
Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No.	Jadwal Penelitian	Bulan								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Persiapan : • Penyusunan proposal • Pengusulan proposal	X								
2.	Studi pendahuluan : • Observasi lapangan		X							
3.	Penelitian lapangan : • Pengumpulan data			X						
4.	Pengolahan data : • Analisa data • Penarikan kesimpulan				X	X	X	X	X	
5.	Penyusunan laporan : • Laporan sementara • Seminar • Laporan akhir									X

L. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sebagai ketetapan pemerintah mengenai ukuran dari kualitas pelayanan, Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 menyatakan beberapa prinsip pelayanan Publik di Indonesia saat ini, di mana prinsip pelayanan ini dapat dijadikan beberapa dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan suatu organisasi publik di Indonesia.

Beberapa prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan
 - 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik

- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu ; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi ; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - e. Keamanan ; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung jawab ; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana ; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi.
 - h. Kemudahan Akses ; Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - i. Kedisiplinan, Keramahan,dan Kesopanan ; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. Kenyamanan ; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

Sikap dan perhatian dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar melakukan pemberian layanan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Semil, 2005) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja pelayanan yang diberikan dalam konteks pelayanan tergantung pada kinerja pelayanan yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan.

Pengukuran kualitas suatu pelayanan tentu akan berhubungan dengan kualitas dari kinerja pegawai maupun kinerja organisasi pemberi layanan secara keseluruhan. Semakin tinggi kinerja organisasi, semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan organisasi (Keban, dalam Tangkilisan:2003).

Apabila kinerja pelayanan dikaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) dari pengguna layanan atau dalam penelitian ini masyarakat pengguna jasa layanan, sebagaimana yang dijelaskan dalam Barata (2003:38) maka gambarannya adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*) ; Apabila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dikatakan tidak memuaskan.
- b. Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*) ; Apabila kinerja layanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan.

- c. Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*) ; Apabila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

Sebagaimana yang diketahui bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yakni “keanekaragaman dalam kesatuan” serta dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, disarankan dalam pendelegasian sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat sampai pada Kelurahan digunakan pola II yaitu “seragam untuk kewenangan tertentu yang bersifat umum ditambah dengan kewenangan spesifik yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya”. Pola ini akan lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui prinsip “*close to the customer*”.

Pada bagian ini akan di jelaskan mengenai bahasan hasil penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kepengurusan umum. Data yang diperoleh merupakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan juga data sekunder berupa dokumen-dokumen tertulis serta dari hasil pengamatan dan observasi di lapangan. Mengenai kualitas pelayanan di Kelurahan Sail Kecamatan Tenayan Raya ini didasarkan pada 10 indikator yang ada dalam penelitian ini. Ke-10 indikator tersebut adalah indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, dan kejujuran, serta kenyamanan.

Analisis tentang kualitas pelayanan ini dimulai dengan menganalisis setiap item (indikator) yang ada dengan menggunakan teknik triangulasi. Yang dimaksud dengan triangulasi adalah data dan informasi yang diperoleh baik data primer dan data sekunder

dianalisis secara mendalam secara dekripsif untuk menemukan hasil dari penelitian yang sesungguhnya dari penelitian ini. Hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui kesederhanaan prosedur pelayanan di Kelurahan Sail. Indikator kesederhanaan dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur atau alur layanan. Berdasarkan wawancara dan penjelasan yang diberikan, kebanyakan warga mengetahui alur yang harus dilakukan sebagai tahapan dalam Pelayanan Umum yang dimulai dari pengantar diberikan oleh RT setempat. Dalam hal ini masyarakat tidak merasa kesulitan untuk mendapatkan surat pengantar tersebut.

2. Kejelasan

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kejelasan dalam pengurusan Pelayanan Umum. Indikator ini dapat diketahui dari tingkat kejelasan persyaratan, tingkat kejelasan petugas pemberi layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan warga dapat dikatakan bahwa tingkat kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan Pelayanan Umum masyarakat mendapatkan kejelasan dalam pelayanan yang dilakukan oleh kantor kelurahan. Kemudian untuk indikator kejelasan petugas pemberi layanan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan responden diperoleh informasi sebagai berikut “pertama kita harus punya KK (Kartu Keluarga, lalu foto dan tanda tangan” Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa terdapat beberapa syarat yang harus dibawa/dipenuhi untuk membuat Kartu Tanda Penduduk, antara lain: Model A, tanda tangan, foto ukuran 2x3 dengan latar foto yang disesuaikan dengan tahun kelahiran. Dalam hal ini

masyarakat sering kali dibingungkan dengan warna latar yang ada. Sebagaimana yang diketahui bahwa latar merah diperuntukkan untuk warga dengan tahun kelahiran ganjil (misal tahun 1977), sedangkan latar biru diperuntukkan untuk warga dengan tahun kelahiran genap (misal 1986). Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi lebih lanjut dari pihak kelurahan mengenai hal ini. Hal tersebut ditujukan untuk menghindari terjadinya kesalahan dan produk (KTP) yang dihasilkan.

3. Kepastian Waktu

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepastian waktu dalam penyelesaian Pelayanan Umum. Indikator ini terdiri atas tingkat kepastian waktu dalam penyelesaian Pelayanan Umum di Kantor Kelurahan Sail. Berdasarkan data hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa untuk tingkat kepastian waktu dalam penyelesaian Pelayanan Umum di Kantor Kelurahan Sail menunjukkan bahwa pada kondisi kurang memuaskan.

Kondisi tersebut mengindikasikan adanya ketidaktepatannya waktu penyelesaian produk pelayanan atau dalam hal ini Pelayanan Umum. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu seorang warga yang menjadi responden. Ibu itu menjelaskan “lama selesainya padahal ini lagi benar-benar mepet dibutuhkan”. Terjadinya hal tersebut tentu dapat merugikan waktu bagi masyarakat dan akan memunculkan indikasi “adanya cara cepat” agar dapat selesai tepat waktu. Padahal penyelesaian Pelayanan Umum dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari. Hal tersebut tentu dapat menjadi perhatian bagi pegawai setempat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, misalnya dengan meningkatkan kinerja dari tiap pegawai yang ada.

4. Akurasi

Pembahasan dan analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat akurasi dalam pelayanan Umum. Akurasi dalam hal ini berkenaan dengan ketepatan produk pelayanan yang diberikan (Pelayanan Umum) dalam data-data yang tercantum dalam Pelayanan Umum. Indikator akurasi terdiri atas tingkat akurasi/ketepatan produk pelayanan (data-data yang terdapat dalam Pelayanan Umum seperti nama, tempat tanggal lahir, alamat, golongan darah, status, dsb).

Tingkat akurasi/ketepatan produk pelayanan (data-data yang terdapat dalam Pelayanan Umum seperti nama, tempat tanggal lahir, alamat, golongan darah, status, dsb) kualitas pelayanan Umum di Kelurahan Sail ditinjau dari akurasi/ketepatan produk pelayanan berdasarkan hasil wawancara dengan responden sudah memuaskan.

Ketepatan produk berkenaan dengan ketepatan data yang diisikan dalam Pelayanan Umum dari orang yang bersangkutan. Kesalahan yang terkadang terjadi adalah kesalahan penulisan nama. Berkenaan dengan hal tersebut terdapat hal yang harus diperhatikan agar dapat menghindari terjadinya kesalahan yaitu ketepatan pengisian data saat pembuatan Pelayanan Umum.

5. Keamanan

Pembahasan dan analisis indikator keamanan bertujuan untuk mengetahui tingkat keamanan dalam pelayanan di Kelurahan Sail. Hal ini dapat diketahui melalui keamanan lingkungan tempat pelayanan dan keamanan pengguna layanan pada saat menerima pelayanan. Tingkat keamanan/rasa lingkungan tempat pengurusan Pelayanan Umum (keadaan lingkungan Kantor Kelurahan Sail) dapat dikatakan bahwa tingkat keamanan lingkungan berkenaan dengan

kualitas pelayanan Umum di Kelurahan Sail berada pada keadaan cukup aman. Keamanan lingkungan berkenaan dengan keadaan disekitar Kantor kelurahan sebagai tempat pelayanan.

Kondisi yang aman terkait dengan rasa nyaman pengguna layanan. Secara keseluruhan item pada indikator keamanan baik untuk keamanan pada saat menerima layanan maupun keamanan lingkungan tempat pelayanan setempat, berdasarkan rangkuman dari jawaban masyarakat sebagian besar mereka merasa bahwa mereka telah merasa aman dalam menerima produk layanan (Umum) yang diurus di Kantor tersebut. Mengenai keamanan lingkungan pun, sebagian besar dari mereka mengakui lokasi Kelurahan Sail tersebut termasuk pada kondisi yang aman.

6. Tanggung Jawab

Untuk analisis indikator tanggung jawab bertujuan untuk mengetahui tingkat tanggung jawab petugas kelurahan dalam melaksanakan tugasnya termasuk dalam hal penanganan keluhan atau permasalahan layanan. Berdasarkan hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa tingkat tanggung jawab petugas dalam menangani keluhan atau permasalahan di Kelurahan Sail dapat dikatakan pegawai bertanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan mereka.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kelengkapan sarana dan prasarana di Kelurahan Sail. Indikator kelengkapan sarana dan prasarana ini terdiri dari pertama adalah mengenai tingkat kelengkapan sarana dan prasarana bagi penerima layanan seperti komputer, mesin tik, dan alat kerja lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dijelaskan bahwa tingkat kelengkapan sarana dan prasarana di Kelurahan Sail sudah memadai.

Kemudian untuk tingkat ketersediaan sarana dan prasarana seperti komputer, mesin tik, alat kantor berkenaan dengan jumlah sarana yang ada sudah memadai. Salah seorang responden mengungkapkan “saya rasa cukup, peralatan yang ada di sini sudah memadai”. Berdasarkan kutipan tersebut diketahui bahwa sarana dan prasarana pelayanan seperti komputer, mesin tik, dan alat kerja lainnya yang terdapat di Kelurahan Sail sudah memadai.

8. Kemudahan Akses

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kemudahan dalam mengakses lokasi tempat pelayanan yang dalam hal ini Kelurahan Sail. Indikator kemudahan akses tempat pelayanan ini hanya terdiri tingkat kemudahan dalam mengakses tempat pelayanan dapat dengan mudah dijangkau, baik kendaraan pribadi maupun dilalui kendaraan umum lainnya. Tingkat kemudahan dalam mengakses tempat pelayanan dapat dengan mudah dijangkau, baik kendaraan pribadi maupun dilalui kendaraan umum lainnya.

Lokasi Kelurahan Sail yang berada di dekat jalan utama memudahkan masyarakat menuju ke kantor tersebut. Kantor tersebut dapat ditempuh dengan jalan kaki, maupun kendaraan lainnya.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, Kejujuran (Sikap Pegawai)

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kedisiplinan, kesopanan, dan kejujuran petugas pemberi layanan. Indikator ini hanya terdiri pertama adalah berkenaan dengan tingkat kedisiplinan pegawai pemberi layanan, kedua adalah mengenai tingkat kesopanan pegawai, dan ketiga adalah tingkat kejujuran pegawai dalam kegiatan pelayanan di Kelurahan Sail.

Keseluruhan item dalam indikator tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan kedisiplinan, keramahan dan kesopanan serta kejujuran petugas dalam pelayanan di Kelurahan Sail berdasarkan hasil wawancara dengan informan sudah baik. Akan tetapi yang berkenaan dengan tingkat kedisiplinan pegawai perlunya perbaikan dari kinerja aparatur setempat. Terutama bagi yang melanggar harus adanya pemberian sanksi yang tegas untuk setiap pegawai.

Dengan demikian diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai terutama berkenaan dengan permasalahan kedisiplinan. Berdasarkan hasil kutipan wawancara dengan salah seorang informan beliau menjelaskan: “kadang harus menunggu petugasnya”. Dalam hal ini perlu adanya penanganan mengenai kedisiplinan pegawai, karena hal tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Sedangkan mengenai tingkat keramahan dan kejujuran pegawai di Kelurahan Sail sudah baik.

10. Kenyamanan

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyamanan berkenaan dengan pelayanan Umum di Kelurahan Sail. Kenyamanan terdiri pertama adalah untuk tingkat kebersihan lingkungan kantor kelurahan, kedua untuk tingkat ketertiban tempat layanan (seperti penataan ruang tunggu, dsb) dan yang ketiga adalah untuk tingkat kelengkapan fasilitas di tempat layanan (toilet, tempat ibadah, tempat parkir, dsb).

Untuk kenyamanan berkenaan dengan kebersihan lingkungan di Kelurahan Sail sebagai tempat pelayanan sudah baik. Begitu juga dengan tingkat ketertiban lingkungan kantor kelurahan dan kelengkapan fasilitas di Kelurahan Sail.

Kemudian kualitas pelayanan Umum di Kelurahan Sail secara keseluruhan sudah memenuhi standar pelayan minimum. Lebih lanjut dapat dilihat dari 10 indikator dengan 7 indikator diantaranya termasuk dalam kategori baik. Sedangkan dua lainnya berada dalam kategori tidak baik yaitu yang berkenaan dengan kepastian waktu penyelesaian produk pelayanan dan kedisiplinan pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa ketepatan waktu dalam penyelesaian produk pelayanan yang dalam penelitian ini adalah Pelayanan Umum dirasa belum tepat waktu. Adanya penguluran waktu penyelesaian sering kali membuat warga selalu menanti Pelayanan Umum yang diperlukan. Oleh karena itu hendaknya kinerja pegawai di Kelurahan Sail dapat lebih ditingkatkan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari staf di Kelurahan, terjadinya keterlambatan penyelesaian lebih disebabkan pengiriman data dalam Pelayanan Umum akan dikumpulkan sampai beberapa pengurus, sehingga akan efektif dalam mengirim data walaupun dari segi waktu tidak efisien. Kondisi tersebut dapat ditingkatkan dengan meningkatkan keahlian pegawai dalam penyelesaian pekerjaan seperti pengadaan pelatihan keterampilan dan sebagainya, selain itu adanya penumbuhan sikap profesionalisme dalam pelaksanaan kerja.

Tingkat kedisiplinan pegawai di Kelurahan Sail berada pada kategori kurang disiplin. Adanya sikap negatif dan kurangnya disiplin pegawai tentu akan berpengaruh pada kualitas pelayanan di kantor tersebut. Tingkat kehadiran yang kurang maupun keterlambatan yang terjadi tentu harus segera dibenahi dengan adanya penegakan sanksi secara keras dan tegas.

Berdasarkan penjelasan tersebut terlihat bahwa kinerja pegawai yang dilihat dari kedisiplinan dan ketepatan waktu penyelesaian dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Kondisi tersebut dapat

diperbaiki dengan meningkatkan keahlian pegawai dalam penyelesaian pekerjaan seperti pengadaan pelatihan keterampilan dan sebagainya, selain itu adanya penumbuhan sikap profesionalisme dalam pelaksanaan kerja diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, dan secara tidak langsung hal tersebut dengan kurangnya disiplin pegawai di kantor tersebut. Tingkat kehadiran yang kurang maupun keterlambatan yang terjadi tentu harus segera dibenahi dengan adanya penegakan sanksi secara keras dan tegas.

L. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Umum di Kelurahan Sail yang diberikan kepada masyarakat sudah memuaskan dan sudah memenuhi standar pelayanan minimum. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara serta observasi yang telah peneliti lakukan. Penelitian ini diukur dengan menggunakan 10 indikator. Kesepuluh indikator tersebut adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi pelayanan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kejujuran petugas, dan kenyamanan.

Namun keadaan tersebut masih perlu diperbaiki karena hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 indikator lainnya berada dalam kategori tidak baik. Kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan umum berdasarkan hasil penelitian berkenaan dengan 2 indikator yang termasuk dalam kategori tidak baik yaitu kedisiplinan pegawai dan kepastian waktu pelayanan dalam hal ini dipengaruhi oleh kurangnya motivasi dan dedikasi Staf Kelurahan Sail Kecamatan Tenayan Raya.

Kurangnya kedisiplinan pegawai tentu pada akhirnya berpengaruh pada kualitas pelayanan. Hal tersebut perlu menjadi perhatian karena pegawai yang terdapat di Kelurahan Sail yang merupakan unsur penting pelaksana kegiatan pelayanan. Hal tersebut juga tentu menjadi salah satu penyebab kurang pastinya waktu pelayanan dalam penyelesaian Pelayanan Umum. Padahal sebagaimana yang diketahui bahwa hal utama yang diinginkan pengguna layanan adalah kecepatan dan itu berhubungan dengan kepastian waktu pelayanan.

2. Saran

Sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, pihak kelurahan harus lebih meningkatkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Menyangkut ketidakdisiplinan pegawai dalam proses pelayanan, hal ini dapat dilakukan pengawasan yang ketat oleh pimpinan karena akan berdampak kepastian layanan yang diberikan. Pelayanan juga berhubungan dengan motivasi dari pegawai serta dedikasi dan loyalitas yang tinggi. Dengan demikian perhatian yang tinggi dari pimpinan serta arahan yang bagus dari pimpinan harus terus dilakukan, pelayanan yang tidak pandang bulu dan harus mengacu pada ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Edisi VI*, Rieneka Cipta, Jakarta. 2002.
- Barata, Atep Ady. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Depdiknas. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Panitia Pengembangan Bahasa Indonesia, Jakarta, 1994.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM. Jakarta. 2005. 89
- Hamidi. *Metode Penelitian Sosial di Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Juliantara, Dadang. *Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Gravindo Persada, Jakarta, 2006.
- Keban, Jeremias. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik*, Gramedia, Yogyakarta, 2004.
- Mardiasmo. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Andi, Yogyakarta, 2004.
- Moernir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta. 2006.
- Nurcholis. *Pemerintahan di Daerah*, Rieneka Cipta, Jakarta, 2005.
- Riawan T.w, dkk. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogya, 2005.
- Singarimbun, Masri. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Yogyakarta, 1987.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2003.
- Tangkilisan, Hussel Nogi S. *Manajemen Publik*, Grasindo, Jakarta, 2003.