

KUALITAS PELAYANAN APARATUR KELURAHAN PADA KANTOR LURAH KAYAMANYA KECAMATAN POSO KOTA KABUPATEN POSO

Oleh : Herlan Lagantondo

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Aparatur Kelurahan kepada masyarakat Kelurahan Kayamanya kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso dan faktor – faktor yang mempengaruhinya. Data yang digunakan adalah data primer, di peroleh dari hasil wawancara dan hasil jawaban quisioner serta data sekunder, di kumpulkan melalui hasil studi pustaka dan melalui penelusuran dokumen-dokumen resmi yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian. Metode dalam mengumpulkan data, adalah; Observasi, Wawancara, KuesioneR. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif yaitu untuk menjawab kaitannya dengan permasalahan penelitian dengan menggunakan persentase melalui hasil yang dituangkan dalam tabel frekuensi serta memberikan penjelasan-penjelasan dari isi tabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan Aparatur Kelurahan Kayamanya seperti; Lambatnya proses penyelesaian urusan, Aparatur kelurahan yang kurang informasi, Terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, Aparatur Kelurahan yang kurang memahami teknologi informasi sehingga memperlambat dalam proses pelayanan. Faktor-Faktor Penghambat Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan aparatur Kelurahan Kayamanya yaitu : Tingkat disiplin kerja aparatur Kelurahan Kayamanya belum sepenuhnya diselenggarakan dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal, baik dari segi disiplin waktu maupun disiplin kerja.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Aparatur*

PENDAHULUAN

Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum dilaksanakan tranparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara taransparan dan akuntabel oleh unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki kesejahteraan masyarakat.

Di dunia pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat atau publik oleh aparatur pemerintah merupakan bentuk pelaksanaan

dan fungsi aparatur Negara dan sebagai abdi masyarakat juga perlu ditingkatkan kualitasnya. Jika dulu masyarakat cenderung menerima apa adanya pelayanan yang mereka terima dari aparatur pemerintah maka situasinya saat ini telah berubah. Dengan semakin meningkatnya pendidikan dan kesadaran masyarakat berbangsa negara dan bermasyarakat sejak era reformasi masyarakat menuntut terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan demokratis. Masyarakat semakin menyadari bahwa mendapatkan pelayanan publik yang baik merupakan hak masyarakat. Sebaliknya bagi

aparatur pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan berkualitas dan pengayoman terhadap masyarakat merupakan kewajiban bagi segenap aparatur pemerintah kecuali harus benar - benar berupaya memperbaiki pelayanan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Menyadari akan arti pentingnya kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat pemerintah telah menunjukkan keinginan untuk melaksanakan. Komitmen yang kuat dari pemerintah untuk melakukan perbaikan dan menyempurnakan kualitas pelayanan publik dimulai dengan dikeluarkan INPRES Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat, dimana inti dari Instruksi Presiden tersebut adalah untuk mengambil langkah yang terkoordinir dari instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah / swasta (Sosial, Politik, LSM) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan asas pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan sebagai perangkat daerah yang paling dekat dengan masyarakat akan dapat maksimal apabila seluruh waktu konsentrasi dan pikiran aparatur kelurahan benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat. Karena dengan pelayanan publik yang tidak prima terhadap masyarakat maka akan menimbulkan sikap apatis masyarakat terhadap pemerintah dalam arti bahwa partisipasi masyarakat pun berkurang. Walaupun pemerintah telah menetapkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur pelayanan kepada masyarakat yang dituangkan dalam

keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 25 Tahun 2004 akan tetapi kenyataan yang terjadi seringkali tidak sesuai dengan apa yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukukan menunjukkan bahwa masih ada keluhan yang timbul dari masyarakat kelurahan Kayamanya menyangkut Kualitas Pelayanan yang diberikan Aparatur Kelurahan Kayamanya seperti :

1. Lambatnya proses penyelesaian urusan.

Dalam hal proses penyelesaian urusan administarsi yang ada dikantor lurah kayamanya masih lambat. Dalam melaksanakan pekerjaan tidak sesuai dengan aktivitas pekerjaan dimulai pada jam 8.30 serta para pegawai lainnya pun belum sempat datang untuk berkantor, apalagi staf lainya berdomisili ditempat lain. Kelemahan lainnya nampak pada adanya beberapa pegawai yang kurang mengerti wewenang dan tanggung jawabnya. Bawahan hanya melaksanakan perintah atasannya tanpa mengerti batasan tugas dan tanggung jawabnya. Para bawahan hanya menjalankan perintah atasan.

2. Aparatur kelurahan yang kurang informasi.

Aparatur Kelurahan Kayamanya dalam memberikan informasi yang berhubungan dengan prosedur pelayanan masih kurang tanggap kepada masyarakat bagaimana tata cara atau prosedur pelayanan yang sebenarnya.

3. Terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan

Di kelurahan kayamanya masih terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana seperti Komputer berjumlah 1 unit, perlu ditambah 1 unit sehingga menjadi 2 unit, meja kerja 10 buah harus disesuaikan dengan jumlah pegawai 25 orang, lemari 4 buah perlu ditambah disesuaikan dengan masing-masing seksi ditambah dengan fasilitas internet.

4. Aparatur Kelurahan yang kurang memahami teknologi informasi sehingga memperlambat dalam proses pelayanan. Keberadaan aparatur di kelurahan kayamanya belum memahami penggunaan teknologi dalam hal ini sebagai operator komputer, sehingga akan memperlambat proses pelayanan di kantor kelurahan. Teridentifikasi bahwa dengan adanya pemikiran ini yang akan memperburuk citra Pemerintah Sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat.

Dengan adanya pemikiran yang akan memperburuk citra Pemerintah sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat. Berdasarkan uraian diatas maka penulis berkeinginan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Aparatur Kelurahan kepada masyarakat Kelurahan Kayamanya kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso dan faktor – faktor yang mempengaruhinya, dengan mengambil judul Kualitas Pelayanan Aparatur Kelurahan Pada Kantor Lurah Kayamanya Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Sesuai dengan pokok permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk : Untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur kelurahan pada kantor Lurah Kayamanya Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso.

TEORI DAN KONSEP

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan ini dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

2. Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan Kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Setiap warga Negara mempunyai hal untuk mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peranan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut pendapat Parasuraman (2005:216) kualitas pelayanan dapat dimodifikasikan meliputi :

1. Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, penampilan personel dan sarana komunikasi.
2. Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan secara akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf.
5. Empati meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berbicara mengenai pelayanan yang dilaksanakan kelurahan maka akan terkait

dengan pelimpahan sebagian wewenang. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah adalah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 dimana pemerintahan daerah dapat mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Selanjutnya diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan.

Ditinjau karakteristik, maka dapat dimaknakan sebagai salah satu fungsi pelayanan aparatur dalam suatu sistem yang memusatkan perhatian pada kesatuan kerangka acuan utuh. Aparatur adalah suatu alat bagi pemerintah untuk menyelenggarakan segala kegiatan administrasi. Seperti yang dikemukakan oleh Handayani (2002:59) bahwa :

1. Aparatur ialah aspek –aspek administrasi diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan /Negara sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Aspek –aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan.
2. Aparatur adalah orang-orang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan yang meliputi pejabat Negara seperti TNI. Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Daerah, Aparatur Perekonomian Negara dan Pegawai Negeri Sipil yang bertugas pada desa/kelurahan.
3. Aparatur Negara adalah orang yang menduduki kelembagaan kenegaraan yaitu mereka bertugas dalam kelembagaan pemerintahan (badan eksekutif,Legislatif) dan lembaga tinggi lainnya.

Pada dasarnya tujuan dari suatu pelayanan adalah untuk menciptakan masyarakat agar mereka puas. terciptanya kepuasan masyarakat akan memberikan banyak manfaat diantaranya hubungan antara pemberi pelayanan dan masyarakat yang diberikan pelayanan akan menjadi

harmonis. Masalah kepuasan adalah merupakan penilaian seseorang yang bersifat subyektif, kepuasan yang dirasakan seseorang belum tentu sama dengan kepuasan yang dirasakan orang lain meskipun jasa ,ciri, dan kualitas yang diberikan sama. Selain itu menurut Tjiptono (2006:146) mengatakan bahwa “ Kepuasan pelanggan tergantung bagaimana evaluasi atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakainya”. Kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan dapat dirasakan setelah mereka memperoleh persepsi yang jelas terhadap pelayanan tersebut, masyarakat tidak akan puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi begitu pula sebaliknya. Kepuasan masyarakat menurut Rangkuti (2002:30) didefinisikan sebagai respon masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Menurut Supranto (2001: 107) ada enam katagori kebutuhan masyarakat untuk mengukur kepuasan masyarakat atas suatu jasa yaitu:

1. Keberadaan pelayanan
2. Ketanggapan pelayanan
3. Ketepatan pelayanan
4. Profesionalisme Pelayanan
5. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan
6. Kepuasan keseluruhan dengan barang

METODE PENELITIAN

Adapun dasar penelitian yang dipakai oleh penulis adalah penelitian deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran fakta dan obyek yang diteliti tentang kualitas pelayanan aparatur kelurahan pada kantor Lurah Kayamanya Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikelompokkan dalam data Primer dan data

Sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung terhadap objek yang diteliti melalui kuisisioner. Sedangkan Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen kepustakaan yaitu melalui literatur, media elektronik dan data – data lain berupa informasi serta instansi yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini.

Adapun teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah *Pourposive Sampling* yaitu mengambil sebagian populasi yang dianggap paham dan mewakili untuk dijadikan sampel dengan rincian sebagai berikut yaitu semua Pegawai yang ada di kantor kelurahan dengan jumlah 25 Orang dan Masyarakat 50 Jiwa . Jadi jumlah keseluruhan sampel yang digunakan sebanyak 75 orang yang terdiri dari :

| | |
|---------------------|----------|
| 1. Lurah | 1 oran |
| 2. Kepala Seksi | 4 orang |
| 3. Staf | 6 orang |
| 4. Tenaga Honorer | 4 orang |
| 5. Tenaga Sukarela | 10 orang |
| 6. Tokoh Masyarakat | 22 orang |
| 7. Tokoh Perempuan | 5 orang |
| 8. Tokoh Pemuda | 23 orang |
| Jumlah | 75 Orang |

Untuk obyektifnya data, maka yang menjadi informan kunci adalah Sekretaris Lurah Kayamanya. Pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder dilakukan dengan teknik sebagai berikut :

Observasi, Wawancara, KuesioneR. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif yaitu untuk menjawab kaitannya dengan permasalahan penelitian dengan menggunakan persentase melalui hasil yang dituangkan dalam tabel frekuensi serta memberikan penjelasan-penjelasan dari isi tabel tersebut.

HASIL PENELITIAN

1. Kualitas pelayanan aparatur kelurahan pada kantor Lurah Kayamanya Kecamatan Poso Kota.

a. Lambatnya proses penyelesaian urusan

Dalam hal ini yang dimaksud proses penyelesaian urusan adalah urusan administrasi yang diberikan aparatur di Kantor Lurah Kayamanya. Dalam urusan administrasi masih lambat dalam arti kemudahan tahapan^{orang} pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dilihat dari sisi lambatnya proses penyelesaian urusan. Apakah proses penyelesaian urusan yang diberikan aparatur Kelurahan Kayamanya mengalami kelambatan Atau tidak sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialami oleh masyarakat Kelurahan Kayamanya yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Kayamanya.

Pada tabel dibawah ini akan dipaparkan mengenai tanggapan responden mengenai proses penyelesaian urusan yang diberikan aparatur Kelurahan Kayamanya.

Tabel 1
Tanggapan Responden mengenai proses penyelesaian urusan yang diberikan aparatur Kelurahan Kayamanya.

| No | Tanggapan Responden | Jumlah | Persentase |
|----|---------------------|--------|------------|
| 1 | Sangat Cepat | 5 | 6.66 |
| 2 | Cepat | 10 | 13.33 |
| 3 | Kurang Cepat | 45 | 60 |
| 4 | Tidak Cepat | 15 | 20 |
| | Jumlah | 75 | 100 |

Sumber Data : Hasil Pengolahan data 2016

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 75 responden 5 atau 6.66% yang menyatakan sangat Cepat, 10 atau 13.33 % responden menyatakan cepat, 45 atau 60 % kurang cepat,dan 15 atau 20 % menyatakan tidak cepat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dalam pertanyaan mengenai lambatnya proses penyelesaian urusan yang diberikan aparatur Kelurahan Kayamanya berdasarkan tanggapan responden yang menyatakan kurang cepatnya /lambat proses penyelesaian urusan yang diberikan aparatur Kelurahan Kayamanya dengan 45 atau 60 % responden.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Masyarakat dengan Inisial SP Bahwa proses penyelesaian urusan administrasi yang ada dikantor lurah kayamanya masih lambat dalam arti kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi lambatnya proses penyelesaian urusan.

"Di Kantor Lurah Kayamanya bahwa dalam proses penyelesaian urusan administrasi yang ada diKantor Lurah Kayamanya masih lambat dalam arti kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi lambatnya proses penyelesaian urusan." (Wawancara 2016)

Dari hasil wawancara tersebut menggambarkan proses penyelesaian urusan

administrasi di Kantor Lurah Kayamanya masih lambat hal ini semua tahapan pelayanan yang diberikan di Kantor Lurah kepada masyarakat masih lambat.

Sebenarnya proses penyelesaian urusan administrasi di Kantor Lurah Kayamanya tidak lambat tetapi sesuai dengan prosedurnya hal sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Umum dengan inisial ET..

" Di Kantor Lurah Kayamanya untuk penyelesaian urusan administrasi sesuai prosedur yang ada". (Wawancara 2016)

b. Aparatur kelurahan yang kurang informasi.

Kualitas pelayanan aparatur pada Kantor Lurah Kayamanya yaitu kemampuan dan keahlian atau ketrampilan yang dimiliki aparatur Kelurahan Kayamanya dalam memberikan informasi yang berhubungan dengan prosedur pelayanan masih kurang tanggap kepada masyarakat bagaimana tata cara atau prosedur pelayanan yang sebenarnya.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai mengenai kurangnya informasi yang diberikan aparatur Kelurahan Kayamanya yang berhubungan dengan prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2
Tanggapan responden mengenai Aparatur Kelurahan Kayamanya tentang kurangnya informasi yang berhubungan dengan prosedur pelayanan

| No | Tanggapan Responden | Jumlah | Persentase |
|----|---------------------|--------|------------|
| 1 | Sangat baik | 15 | 20 |
| 2 | Baik | 8 | 10.66 |
| 3 | Kurang baik | 30 | 40 |
| 4 | Tidak baik | 22 | 29.33 |
| | Jumlah | 75 | 100 |

Sumber Data : Hasil Pengolahan data 2016

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 75 responden 15 atau 20 % yang menyatakan sangat baik, 8 atau 10.66 % responden menyatakan baik, 30 atau 40 % kurang baik, dan 22 atau 29.33 % menyatakan tidak baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dalam pertanyaan yang menyatakan mengenai aparatur Kelurahan Kayamanya tentang kurangnya informasi yang berhubungan dengan prosedur pelayanan yaitu 30 atau 40 % responden menyatakan tidak baik. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Sekertaris Kelurahan Kantor Lurah Kayamanya dengan inisial MH. Bahwa aparatur Kelurahan Kayamanya tentang kurangnya informasi yang berhubungan dengan prosedur pelayanan memang masih kurang.

“Di Kantor Lurah kayamanya bahwa aparatur Kelurahan Kayamanya tentang kurangnya informasi yang berhubungan

dengan prosedur pelayanan di sebabkan pegawai yang ada di kantor Lurah Kayamanya terkadang saya jumpai hanya 3 (Tiga) orang yang lain tidak tahu kemana. (Wawancara 2016)

c. Aparatur Kelurahan yang kurang memahami teknologi informasi.

Keberadaan aparatur di Kelurahan Kayamanya belum memahami penggunaan teknologi dalam hal ini sebagai operator komputer, sehingga akan memperlambat proses pelayanan di kantor kelurahan seperti pelayanan surat-surat keterangan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK). Surat-surat tanah maupun surat-surat lainnya yang diperlukan oleh masyarakat. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Aparatur Kelurahan yang kurang memahami teknologi informasi sehingga memperlambat dalam proses pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3
Tanggapan responden tentang Aparatur Kelurahan yang kurang memahami teknologi informasi

| No | Tanggapan Responden | Jumlah | Persentase |
|----|---------------------|--------|------------|
| 1 | Sangat memahami | 9 | 12 |
| 2 | Memahami | 21 | 28 |
| 3 | Cukup Memahami | 30 | 40 |
| 4 | Kurang Memahami | 15 | 20 |
| | Jumlah | 75 | 100 |

Sumber Data : Hasil Pengolahan data 2016

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 75 responden 9 atau 12 % yang menyatakan sangat memahami, 21 atau 28 % responden menyatakan memahami, 30 atau 40 % cukup memahami dan 15 atau 20 % menyatakan tidak memahami. Dengan demikian menunjukkan bahwa mengenai Aparatur Kelurahan yang kurang memahami teknologi informasi sehingga memperlambat dalam proses pelayanan ditunjukkan pada jumlah responden 30 atau 40 % yang

menjawab kurang memahami. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan masyarakat dengan nama Sutarman menyatakan bahwa “ aparatur kelurahan Kayamanya hanya 1 orang yang bisa mengoperasikan computer dan Internet yang lain tidak tahu “.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan Aparatur Kelurahan Kayamanya Kecamatan Poso Kota.

Penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap pemerintah Kelurahan Kayamanya harus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memuaskan masyarakat. Pada bagian ini dipaparkan mengenai faktor-faktor yang mendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan aparatur di Kelurahan Kayamanya Kecamatan Poso Kota.

a. Faktor Pendukung.

Adapun faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan aparatur Kelurahan Kayamanya yaitu :

- a. Terjalin komunikasi yang akrab dan adanya saling keterbukaan dalam berkomunikasi antara aparatur sebagai penerima layanan (konsumen) . Dengan terjalinnya komunikasi yang baik sehingga keinginan dari masyarakat dapat dipahami dan dimengerti oleh aparatur.
- b. Ada rasa kekeluargaan yang erat antar aparatur dengan masyarakat. Menurut pengamatan penulis hal ini dikarenakan penempatan aparatur kelurahan Kayamanya. Dengan adanya sikap seperti ini diharapkan apabila terjadi permasalahan-permasalahan dapat diselesaikan secara baik-baik dan kekeluargaan sehingga tidak memperumit permasalahan yang ada.
- c. Sikap dan tingkah laku yang sopan santun dan ramah kepada masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan Kayamanya.

Berdasarkan wawancara dengan sekretaris kelurahan mengatakan bahwa :

Pelayanan yang baik dapat terwujud apabila ada komunikasi yang baik

antara pimpinan dan staf, sesama staf, serta staf dan masyarakat. Selain itu diperlukan juga sikap yang baik dan santun kepada masyarakat selaku penerima layanan. (Wawancara 2016)

b. Faktor-Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan aparatur Kelurahan Kayamanya yaitu :

- 1) Tingkat disiplin kerja aparatur Kelurahan Kayamanya belum sepenuhnya diselenggarakan dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal, baik dari segi disiplin waktu maupun disiplin kerja. Hal tersebut diamati selama pelaksanaan penelitian disiplin yang berkaitan dengan petugas pelayanan, misalnya ada tidak hadir pada jam kerja tanpa alasan tertentu dan ada pula yang datang tidak tepat waktu
- 2) Fasilitas Sarana dan prasarana yang belum memadai seperti mesin ketik, dan komputer serta meja dan kursi yang tidak sesuai dengan jumlah aparatur sehingga memperlambat proses pemberian layanan kepada masyarakat berdasarkan tanggapan responden pada tabel 6 dinyatakan bahwa sarana dan prasarana Kelurahan Kayamanya belum memadai.

Hal senada juga dikemukakan oleh Sekretaris kelurahan yang mengatakan bahwa :

Masih banyak pegawai yang belum disiplin dalam bekerja terutama dari kehadiran dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan, hal ini disebabkan oleh kurangnya motivasi serta sarana dan prasarana penunjang. (Wawancara 2016)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan 4 indikator yang ada pada penelitian maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan yang diberikan Aparatur Kelurahan Kayamanya seperti :
 - a. Lambatnya proses penyelesaian urusan.
 - b. Aparatur kelurahan yang kurang informasi.
 - c. Terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan.
 - d. Aparatur Kelurahan yang kurang memahami teknologi informasi sehingga memperlambat dalam proses pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan Aparatur Kelurahan Kayamanya Kecamatan Poso Kota yaitu :
 - 1) Faktor Pendukung.
Adapun faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan aparatur Kelurahan Kayamanya yaitu :
 1. Terjalin komunikasi yang akrab dan adanya saling keterbukaan dalam berkomunikasi antara aparatur sebagai penerima layanan (konsumen). Dengan terjalinnya komunikasi yang baik sehingga keinginan dari masyarakat dapat dipahami dan dimengerti oleh aparatur.
 2. Ada rasa kekeluargaan yang erat antar aparatur dengan masyarakat. Menurut pengamatan penulis hal ini dikarenakan penempatan aparatur kelurahan Kayamanya . Dengan adanya sikap seperti ini diharapkan apabila terjadi permasalahan –permasalahan dapat diselesaikan secara baik-baik dan kekeluargaan sehingga

tidak memperumit permasalahan yang ada.

3. Sikap dan tingkah laku yang sopan santun dan ramah kepada masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan Kayamanya.
- 2) Faktor-Faktor Penghambat
Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan aparatur Kelurahan Kayamanya yaitu :
 - 1) Tingkat disiplin kerja aparatur Kelurahan Kayamanya belum sepenuhnya diselenggarakan dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal, baik dari segi disiplin waktu maupun disiplin kerja. Hal tersebut diamati selama pelaksanaan penelitian disiplin yang berkaitan dengan petugas pelayanan, misalnya ada tidak hadir pada jam kerja tanpa alasan tertentu dan ada pula yang datang tidak tepat waktu.
 - 2) Fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai seperti mesin ketik, dan komputer serta meja dan kursi yang tidak sesuai dengan jumlah aparatur sehingga memperlambat proses pemberian layanan kepada masyarakat berdasarkan tanggapan responden pada tabel 6 dinyatakan bahwa sarana dan prasarana Kelurahan Kayamanya belum memadai.

SARAN

Berkaitan dengan kualitas pelayanan aparatur Kelurahan Kayamanya Kecamatan Poso Kota, ada beberapa hal yang perlu dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan aparatur Kelurahan Kayamanya berdasarkan hal tersebut mengajukan saran sebagai berikut :

1. Perlunya ditingkatkan disiplin kerja aparatur Kelurahan Kayamanya sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat optimal, baik dari segi disiplin waktu maupun disiplin kerja.
2. Pemenuhan Sarana dan prasarana seperti mesin ketik, dan komputer serta meja dan kursi yang sesuai dengan jumlah aparatur sehingga proses pemberian layanan kepada masyarakat dapat tercapai dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu .*Manajemen Kualitas* .Ghalia Indonesia Jakarta , 2003
- Arief,Muhtosim. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang,2005
- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek* Rineka Cipta Jakarta.2002.
- Gerson, Richard F. 2002 . *Mengukur Kepuasan Pelanggan* .PPM Jakarta 2002
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA –LAN Press Jakarta 2004
- Nasir, Moh. *Metode Penelitian*.Ghalia Indonesia, Jakarta 2003
- Osborn, David dan Ted Geabler. *Mewirauahkan Birokrasi* CV Teruna Grafika Jakarta 1999.
- Rangkuti ,Fredy.2002 *Teknik mengukur dan Strategi meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Ratminto dan Atiek Septi Winarsi. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar Yogyakarta 2005
- Sianipar JPG. 2005 *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara Jakarta
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabetta Bandung. 2004.