

KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN

Trisna Alan Pasoso¹, Rita Kalalinggi², Muhammad Jamal³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan tentang tolak ukur kerja Pegawai atau aparatur sipil negara dalam peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan kemudian pendapat masyarakat terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan tersebut. Tempat penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan serta lapangan yang menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan data yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana, penulis melakukan beberapa hal yaitu mengumpulkan data, meringkas data, selanjutnya menyajikan data, kemudian menarik kesimpulan sesuai dengan teoriansalisis data interaktif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tolak ukur kerja pegawai atau aparatur sipil negara dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut didapatkan berdasarkan hasil penelitian melalui tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pegawai atau aparatur sipil negara yang menjalankan kebijakan dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, yang diukur dengan menggunakan dimensi/indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empahty*. Selanjutnya, juga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tolak ukur kerja pegawai atau aparatur sipil negara dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan yaitu faktor penggunaan alat bantu dan faktor tempat pelayanan.

Kata Kunci : *kinerja, kualitas pelayanan*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: trisnaalan@gmail.com

Pendahuluan

Dalam masyarakat yang terus berkembang ini, peran manusia semakin penting, meskipun bangsa Indonesia bergerak menuju masyarakat yang berorientasi pada pekerjaan. Memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang mulia bukan berarti mereka yang melakukan pekerjaan itu diabaikan. Demikian pula faktor manusia sangat penting dalam suatu organisasi atau instansi karena bergantung pada kemampuan seseorang untuk menggerakkan organisasi ke arah tertentu. Orang-orang yang terlibat dalam suatu organisasi disebut juga aparatur sipil negara atau pegawai.

Di era globalisasi, sumber daya manusia menjadi pusat perhatian dan jantung kelangsungan hidup organisasi atau bisnis apapun. Sarana, prasarana, dan sumber daya sangat banyak, namun kegiatan suatu organisasi atau perusahaan tidak dapat berjalan tanpa dukungan sumber daya manusia. Oleh karena itu, Sumber daya manusia adalah kunci yang paling penting untuk dipertimbangkan untuk semua kebutuhan. Sumber daya manusia menentukan keberhasilan perusahaan dan organisasi. Sehingga untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan *employee reward* yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan atau pegawai.

Pergeseran paradigma dari manajemen sumber daya manusia memberikan fokus yang berbeda dalam menjalankan fungsinya dalam suatu organisasi. Salah satu faktor dasar yang menentukan apakah suatu perusahaan berkinerja baik adalah orang-orang dari instansi itu sendiri. Lihat bagaimana SDM ini bekerja dan mampu melakukan kualitas dan tugas yang unggul untuk mencapai tujuan instansi tersebut. Ini mempengaruhi kinerja setiap pegawai, yang pada gilirannya mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Kinerja pegawai yang prima dengan standar kualitas yang mendukung kemajuan organisasi juga membantu mereka mencapai tujuannya. Namun, merekrut, memperoleh dan mempertahankan personel yang berkualitas membutuhkan sejumlah besar biaya. Organisasi dan instansi tentu menginginkan efisiensi biaya dalam proses kegiatannya, namun tetap menikmati keuntungan yang signifikan.

Penyediaan pelayanan masyarakat merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil pada setiap masyarakat atas barang dan jasa, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan masyarakat. Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan masyarakat merupakan ukuran kinerja pemerintah yang paling terlihat. Karena kualitas pelayanan masyarakat bermanfaat bagi banyak orang dan dirasakan secara langsung, maka kualitas pelayanan masyarakat yang diterima memungkinkan masyarakat untuk menilai secara langsung kinerja pemerintah. Kinerja pegawai negeri sipil meningkatkan citra positif pemerintah dengan melayani secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel.

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Trisna Alan Pasoso)

Pengembangan tolak ukur kerja pelayanan masyarakat selalu melibatkan tiga komponen utama pelayanan kepada masyarakat: komponen institusional penyedia layanan, proses layanan, dan sumber daya manusia penyedia layanan. Berkaitan dengan hal tersebut, upaya perbaikan sejak diundangkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014) akan berdampak luas dan substansial dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini diharapkan. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan untuk memberikan pelayanan pada jalur birokrasi yang lebih pendek serta membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk berinovasi dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pentingnya kinerja pegawai berdampak besar terhadap kinerja instansi. Selain itu, instansi pemerintah daerah bersinggungan langsung dengan kepentingan masyarakat itu sendiri. Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda berperan dalam memberikan pelayanan masyarakat yang berkualitas dan terjangkau kepada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan. Berdasarkan hal tersebut, maka dibutuhkan pegawai dengan kinerja yang baik supaya masyarakat dapat merasakan pelayanan yang baik dari Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda, sehingga terwujudnya tujuan yang telah disebutkan. Jika tugas setiap pegawai dilaksanakan dengan benar, maka kebutuhan masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan dapat terlayani dengan baik.

Namun pada kenyataannya, pandangan terhadap birokrat pemerintah atau pelayanan yang terkait dengan birokrat pemerintah memiliki gejala yang mengecewakan, kompleks, memakan waktu, tertutup atau tidak transparan, mahal dan tidak memadai, dan juga kurangnya koordinasi. Keadaan objektif tersebut menunjukkan bahwa penyediaan pelayanan masyarakat masih menghadapi pemerintahan yang tidak efisien dan efektif, serta kualitas aparatur atau pegawai yang belum memadai. Hal ini terlihat dari banyaknya aduan dan aduan dari masyarakat luas, baik secara langsung maupun melalui media massa.

Penulis disini mengambil lingkup penulisan dengan membahas pada kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan yang dilihat dari Aspek Tangibles, Aspek Reliability, Aspek Responsiveness, Aspek Assurance, dan Aspek Empathy. Dengan dilihat kenyataannya pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan pelayanan terhadap masyarakat secara langsung masih jauh dari kata sempurna. Penulis juga mendapat banyak masukan dan saran dari masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan terhadap publik yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Sempaja Selatan sebagai contoh banyak pegawai yang bersantai dan cerita, website Kelurahan Sempaja Selatan yang tidak berjalan, dan juga persyaratan untuk melengkapi berkas yang membuang waktu masyarakat dalam mengurusnya

Kinerja di lingkup Kantor Kelurahan Sempaja Selatan juga tidak terlepas dari kondisi di atas. Hal ini menunjukkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat umum dan mencapai tujuan kerja, sebagaimana tercantum dan tertulis dalam Tugas Pokok dan Fungsi (tupoksi), Selalu perlu ditingkatkan. Berdasarkan penjabaran di atas, penulis tertarik untuk mengkaji "Kinerja Pegawai

Kerangka Dasar Teori

Kinerja Pegawai

Menurut Aliminsyah dan padji, 2003: 206-207, Kinerja adalah istilah umum yang digunakan untuk beberapa atau semua tindakan atau aktivitas organisasi selama periode waktu tertentu dan sering kali menjadi dasar atau pengendalian biaya, efisiensi, tanggung jawab, atau akuntabilitas masa lalu atau yang diperkirakan. Dalam hal ini, tolak ukur kerja merupakan hasil dari kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya kepada masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja adalah tolak ukur kerja aktual yang dilakukan setiap orang, tergantung pada peran mereka di perusahaan, oleh karyawan mereka, atau oleh peran mereka di perusahaan. Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam upaya suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya (Rivai, 2008: 65).

Pihak manajemen dapat mengukur pegawai dalam suatu pekerjaan berdasarkan kinerja individu karyawan. Kinerja adalah tindakan, bukan peristiwa. Tindakan kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen, bukan bersifat individual. Hal ini dikarenakan setiap pegawai memiliki tingkat kinerja yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugas. Kinerja tergantung pada kombinasi kompetensi, usaha dan kesempatan. Artinya kinerja adalah hasil kerja dari pegawai selama suatu periode waktu, dengan penekanan pada pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tersebut selama periode waktu yang ditentukan (Timpe, 2008:31). Oleh karena itu, kinerja pegawai itu sendiri terbukti sebagai kesediaan seorang individu atau sekelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyelesaikannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Ketika salah satu entri dikaitkan dengan prestasi sebagai kata benda yang berasal dari apa yang telah dicapai, maka istilah prestasi atau achievement dapat dicapai sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing seseorang dalam organisasi untuk melakukannya.

Menurut Rivai, 2005: 15-17, “upaya untuk mencapai tujuan perusahaan secara legal atau sesuai dengan hukum maupun moral atau etika. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan pegawai untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan”.

Pelayanan Publik

Pelayanan masyarakat dapat diartikan sebagai penyedia layanan yang menangani kebutuhan individu atau komunitas yang mempunyai kepentingan pada organisasi, mengikuti aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan. Pengertian umum pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam lingkup pemenuhan

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Trisna Alan Pasoso) kebutuhan pelayanan sebagaimana ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh badan penyediaan pelayanan”, sedangkan pengertian umum pelayanan publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan adalah semua kegiatan Tindakan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk memenuhi dengan persyaratan hukum. aturan. Selain itu, secara jelas didefinisikan bahwa badan penyelenggara pelayanan publik adalah badan negara.

Menurut Ratminto, 2012:5, “Pelayanan masyarakat atau pelayanan umum yang didefinisikan sebagai semua bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Kualitas pada dasarnya adalah sebuah kata yang memiliki arti relatif. Sifatnya abstrak dan kualitas dapat digunakan untuk mengevaluasi atau menentukan kebaikan sesuai dengan persyaratan dan spesifikasi sesuatu (Pasolong, 2013:132). Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu acuan yang tersedia bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik merupakan proses yang memungkinkan warga negara untuk secara langsung mengamati, merasakan, dan mengevaluasi interaksi antara warga dan pemerintah. Menurut Zeithaml Parasurman Berry (1990) dari Harbani Pasolog (2013: 135), didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut pernyataan konsumen guna mengukur kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan konsumen dari konsumen. Ada indikator kepuasan pelanggan adalah:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat

Dalam hasil penelitian ini akan dijabarkan secara umum berdasarkan hasil data wawancara tertulis dan tidak tertulis kepada responden masyarakat dan aparaturnya berdasarkan aspek *Tangibles*, Aspek *Reliability*, Aspek *Responsiveness*, Aspek *Assurance*, dan aspek *Empathy*. Dengan penjelasan sebagai berikut :

1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada

pihak luar. Penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat dipercaya oleh masyarakat sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Ini termasuk peralatan fisik (gedung, gudang, dll), perangkat dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan karyawan. Menurut Tjiptono, (2012: 175) berkaitan dengan penampilan fasilitas pelayanan perusahaan atau instansi, perlengkapan/peralatan, personel, dan bahan surat menyurat.

2) Keandalan (*Realibility*)

Menurut Tjiptono, 2012:175, “Kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan. Artinya ketepatan waktu, bisa dibilang pelayanan yang sama kepada semua pelanggan, sikap welas asih, dan akurasi yang tinggi. Kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak awal. Misalnya, sebuah perusahaan dapat memilih konsultan hanya berdasarkan reputasi. Jika konsultan dapat memberikan apa yang diinginkan pelanggan, pelanggan akan terpuaskan dan akan membayar biaya konsultasi. Namun, jika konsultan mengetahui harapan klien, biaya konsultasi tidak akan dibayarkan secara penuh”.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kebijakan untuk mendukung dan memberikan pelayanan yang cepat dan rasional kepada pelanggan melalui distribusi informasi yang jelas. Itu membuat penerima pelayanan menunggu persepsi negatif tentang kualitas layanan. Menurut Tjiptono (2012: 175), hal ini terkait dengan kemauan dan kemampuan penyedia jasa untuk membantu pelanggannya dan merespon permintaan mereka dengan cepat. Setiap pegawai yang memberikan suatu bentuk pelayanan mengutamakan aspek pelayanan yang berdampak signifikan terhadap perilaku penerima pelayanan, sehingga tingkat penyerapan, pemahaman, dan ketidaksesuaian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang memberikan pelayanan tersebut. Tergantung pada, respon staf perlu untuk melayani masyarakat. Tidak tahu. Untuk itu diperlukan penjelasan yang bijak, rinci, dorongan, bimbingan, dan keyakinan untuk menyikapi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang diterapkan dalam organisasi agar bentuk pelayanan menunjukkan resonansi yang positif. (Parasuraman, 2001: 52).

4) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, etika dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini memiliki beberapa elemen seperti komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi dan etiket. Menurut Tjiptono (2012: 175), hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan etika pegawai, serta kemampuan untuk merangsang kepercayaan dan kepercayaan pelanggan. Segala bentuk pelayanan memerlukan kepastian tentang pelayanan yang ditawarkan. Bentuk kepastian pelayanan terutama ditentukan oleh jaminan pegawai yang melakukan pelayanan. Oleh karena itu, masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan percaya bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan sudah lengkap dan sesuai kecepatan. , Ketepatan, kenyamanan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Parasuraman,

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Trisna Alan Pasoso) 2001: 69).

5) Empati (*Empathy*)

Berikan perhatian yang tulus dan personal atau personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen. Saat berbisnis, perlu memiliki pemahaman dan pemahaman tentang pelanggan, memahami kebutuhan khusus pelanggan, memiliki waktu operasi yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, (2012:175) “perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan terbaik pelanggan, sambil memberikan layanan yang dipersonalisasi kepada pelanggan dan memiliki jam buka yang nyaman”. Setiap layanan atau kegiatan membutuhkan pemahaman dan pemahaman tentang asumsi atau kepentingan layanan bersama. Suatu pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila semua pihak yang terlibat dalam pelayanan tersebut memiliki rasa empati atau kepedulian dalam penyelesaian atau pengelolaannya atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan tersebut (Parasuraman, 2001:40).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif, Menurut Sugiono (2014), “metode diskriptif merupakan penelitian yang dikaitkan dengan mengumpulkan data untuk memberikan konsep atau gejala lapangan dan dikumpulkan sejauh yang dianggap cukup dan menggambarkan fenomena yang di teliti dan perkembangan di masyarakat”.

Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang memberikan gambaran atau penjelasan dari suatu fakta berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Fenomena yang terjadi dapat berupa fenomena alam atau fenomena buatan manusia, kemudian ada fenomena yang bersifat negatif maupun positif.

Adapun yang menjadi fokus penelitian pada penelitian ini yang akan membatasi pembahasan yaitu:

1. Kinerja Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda, Menurut Zeithaml Parasurman Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2013:135) yaitu:
 - a. *Tangibles*
 - b. *Reliability*
 - c. *Responsivess*
 - d. *Assurance*
 - e. *Emphaty*
2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

Hasil Penelitian

Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda

Mengenai tolak ukur kerja Pegawai dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda Untuk mengetahui kinerja pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan saat ini, peneliti menggunakan lima aspek kinerja pelayanan masyarakat yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Harbani Pasolong, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Kemudian Peneliti juga meneliti apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan. Penulis menjelaskan sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dalam aspek berwujud/bukti fisik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan sudah memiliki kantor tetap yang baru, meja pelayanan, adanya komputer yang berjumlah 4 untuk mengolah data layanan dan printer yang berjumlah 4 untuk mencetak hasil dari data layanan masyarakat kemudian sudah adanya kursi tunggu yang berjumlah 5 kursi panjang di dalam dan luar ruang tunggu Kantor Kelurahan Sempaja Selatan.

Dari segi penampilan pegawai sudah cukup baik dan rapi, penampilan sangat penting karena menjadi penilaian dari masyarakat yang menerima pelayanan berkesan baik. Selanjutnya dari segi tempat pelayanannya cukup baik, tetapi kurangnya pada pendingin ruangan yang menyebabkan suhu di ruangan terasa panas pada saat siang hari dan jika ramai masyarakat untuk dilayani, kemudian dari segi penggunaan alat bantu cukup memadai karena hanya menggunakan komputer dan printer, penggunaan alat bantu tersebut sangat penting karena memudahkan pegawai dalam proses pelayanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi *reliability* dari segi standar pelayanan di kelurahan Sempaja Selatan mengikuti Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 10 Tahun 2009 tentang kelurahan, dari segi waktu proses pelayanan cukup jelas yaitu paling lama 30 menit dengan alasan berkas yang dibawa lengkap dan juga jika tidak ada halangan seperti rapat atau hal lainnya, jika ada halangan seperti itu maka penerima layanan akan dihubungi jika sudah selesai, selanjutnya dari segi kemampuan dan keahlian pegawai dalam penggunaan alat bantu sudah cukup mampu dan ahli karena alat bantu yang digunakan yaitu komputer dan printer yang memudahkan dalam proses pelayanan.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Kinerja pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dapat diukur melalui pegawai tanggap kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan juga merespon setiap keluhan dari masyarakat. dari segi respon pegawainya sudah cukup baik yang dinilai dari apa yang masyarakat rasakan sebagai penerima layanan, kemudian dari segi respon keluhan pegawai akan siap menerima segala keluhan dan akan mencari solusi yang terbaik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda memberikan kemudahan proses pelayanan yang sangat mudah, yang penting

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Trisna Alan Pasoso) persyaratannya lengkap dan juga untuk persyaratannya cukup jelas karena tertera di meja pelayanan. Untuk biaya pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan terbukti tidak dipungut biaya apapun dilihat dari tanggapan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dari segi pegawai untuk mendahulukan kepentingan masyarakat merupakan prioritas untuk dilayani, kemudian dari segi melayani dengan tidak diskriminatif, pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda melayani dengan tidak membedakan

Faktor Pendukung Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda

Faktor Pendukung Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat yaitu semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, tersedianya peralatan seperti komputer dan printer serta jaringan internet, yang memudahkan dalam proses pelayanan

Faktor Penghambat Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda

Faktor Penghambat Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat yaitu kurangnya fasilitas berupa pendingin ruangan di tempat pelayanan dan Komputer yang belum di upgrade.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda yang dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. sudah cukup baik dan mampu mewujudkan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, adapun secara rinci penjelasannya dapat dilihat sebagai berikut.
 - a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) mempunyai indikator penampilan dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan dikarenakan masih ada keluhan dari masyarakat pada suhu ruangan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan.
 - b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) sudah mempunyai standar pelayanan kepada masyarakat yang nyata atau jelas, ketepatan waktu yang diberikan, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu sudah diterapkan, jadi sudah sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan.
 - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) sudah memberikan respon dengan baik dan merespon keluhan masyarakat sudah diterapkan pada dimensi ini sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat terbukti karena tidak ada

- keluhan dari masyarakat terkait indikator dalam dimensi *Responsiveness*
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan yang cukup mudah dengan catatan berkas yang dibawa oleh masyarakat untuk pelayanan itu lengkap dan jaminan kepastian biaya yaitu tidak dipungut biaya apapun pada semua pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dan juga sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat di buktikan karena tidak ada keluhan dari masyarakat.
 - e. Dimensi *Empathy* (Empati) sudah mendahulukan kepentingan masyarakat, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, dan tidak ada keluhan dari masyarakat.
2. Faktor Pendukung dan penghambat Kinerja Pegawai dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda
 - a. Faktor Pendukung kinerja pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan yaitu adanya fasilitas jaringan internet dan alat bantu seperti komputer dan printer untuk memudahkan proses pelayanan dan juga pegawai yang sudah cukup ahli dalam menggunakannya.
 - b. Faktor Penghambat kinerja pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda yaitu kurangnya fasilitas seperti pendingin udara di tempat pelayanan dan komputer yang sudah mulai usang.

Saran

1. Kantor Kelurahan Sempaja Selatan sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti *AIR CONDITIONER* di ruang tunggu pelayanan untuk masyarakat agar masyarakat lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kelurahan Sempaja Selatan perlu mengupdate komputer yang sudah mulai usang agar pegawai semangat dalam melakukan tugasnya sehingga tidak menghambat proses pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

Daftar Pustaka

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, "*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*" (The Free Press).
- A. Parasuraman. 2001. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol 60
- AA. Prabu Mangkunegara. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Aliminsyah dan Padji. 2003. *Kamus Istilah Akuntansi. Cetakan Kesatu*. Bandung: Yrama Widya.

- Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Trisna Alan Pasoso)
- Bastian, Indara. (2001). *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- David, Mc. Clelland. 1997. *Management Sumber Daya Manusia*. Prenhallindo. Jakarta.
- Dessler, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Alih bahasa*: Paramita, Edisi 2, Index, Jakarta.
- Habermas, J, 1968, *Theory and Practice*, translated by John Viersel, Heimemaun, London.
- Hasibuan, SP Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT.BumiAksara.
- Himsar Silaban, 2006, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Yeremias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Penerbit Mandar Maju.
- Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Mathis. L.Robert dan Jackson. H. John. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Buku kedua.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Peraturan dan Undang-Undang:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kelurahan