

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH RABADOMPU BARAT
KECAMATAN RABA KOTA BIMA**

Sri Asmiatiningsih

Program Studi Ilmu Administrasi Negara STISIP Mbojo Bima
email : sriasmia@yahoo.com

Muklis Ishaka

Program Studi Ilmu Administrasi Negara STISIP Mbojo Bima

Mas'ud

Program Studi Ilmu Administrasi Negara STISIP Mbojo Bima

Nurlailah

Program Studi Ilmu Administrasi Negara STISIP Mbojo Bima

ABSTRAK

Artikel ini didasari dari hasil penelitian ini berjudul Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimanakah penerapan prinsip kesederhanaan dalam manajemen pelayanan publik di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima? 2) Bagaimanakah penerapan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dalam manajemen pelayanan publik di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima? 3) Bagaimanakah penerapan prinsip kenyamanan dalam manajemen pelayanan publik di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima?. Adapun tujuan dalam penelitian ini yakni: 1) Untuk mengetahui penerapan prinsip kesederhanaan dalam manajemen pelayanan publik di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima 2) Untuk mengetahui penerapan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dalam manajemen pelayanan publik di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima, dan 3) Untuk Mengetahui penerapan prinsip kenyamanan dalam manajemen pelayanan publik di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu: 1) berdasarkan analisis terhadap sejumlah indikator, maka hasilnya sangat sederhana; 2) berdasarkan analisis terhadap sejumlah indikator maka hasilnya sangat lengkap; dan 3) berdasarkan analisis terhadap sejumlah indikator, maka hasilnya sudah sangat nyaman. Ketiga hasil penelitian tersebut telah sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia No: 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kantor Lurah

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena

kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah

kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Jadi, dalam pelayanan itu sendiri harus transparansi, partisipasi, efektif, efisien, dan akuntabilitas.

Salah satu tugas pokok aparatur pemerintah Kelurahan adalah memberikan pelayanan umum atau publik kepada masyarakat. Pada prinsipnya setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat yang ada di bawahnya, akan tetapi kenyataan tidak demikian. Untuk memperbaiki mutu pelayanan publik salah satu caranya adalah membenahi apa yang menjadi keluhan dari masyarakat.

Sugiyanti (Fandy Tjiptono, 2000), menyatakan bahwa ada 5 (lima) komponen layanan sepenuh hati, yaitu: "memahami emosi-emosi kita, kompetensi, mengelola emosi-emosi, bersifat kreatif dan memotivasi diri sendiri, dan ketidakpuasan pihak yang dilayani seringkali disebabkan karena keterbatasan kemampuan aparatur pelayanan yang bertugas melayani."

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk akan mengkaji tentang Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima, dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan prinsip kesederhanaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima?
2. Bagaimana pelaksanaan prinsip akurasi dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima?

3. Bagaimana pelaksanaan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima?
4. Bagaimana pelaksanaan prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Manullang, 2005:17). Sementara Gibson, Donnelly dan Ivancevich (2006:4) mendefinisikan manajemen sebagai: "suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri."

Manajemen menurut Nanang Fattah (2001:1), dapat diartikan sebagai proses merencana, mengorganisasi, memimpin, dan mengendalikan organisasi dengan segala aspeknya, agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.

Kathryn M. Bartol dan David C. Martin yang dikutip oleh A.M. Kadarman SJ dan Jusuf Udaya (1995) memberikan rumusan bahwa:

“Manajemen adalah proses untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan melakukan kegiatan dari empat fungsi utama yaitu merencanakan (*planning*), mengorganisasi (*organizing*), memimpin (*leading*), dan mengendalikan (*controlling*).

Pengertian Pelayanan

Pelayanan sering diberikan kepada seseorang, kelompok, lembaga kegiatan, instansi pemerintah, yang membutuhkan layanan dari seseorang, lembaga dan instansi lainnya yang dalam aktifitas sehari-hari untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Moenir (2000 : 16-17) bahwa : “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.”

Soe’oed dalam Prajudi Admosudirjo (1982 : 12) menjelaskan : “Pelayanan berasal dari kata layanan : membantu/menyiapkan mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang (sifat : jasa/benda).”

Pengertian pelayanan menurut Poerwadarmita adalah: Menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain (tamu, pembeli dsb), meladeni misal, yang tamu-tamu ialah gadis-gadis remaja yang berpakaian kebangsaan, beberapa orang perawat, dokter yang sedang membedah, pedagang harus pandai membeli, 2) membalas (menyambut) tantangan, ajakan, serangan dsb mengindahkan misal hinaan orang tidak sekali-kali dilayaninya, ia tidak mau kehendak pemuda itu. 3) Memakai (mengggunakan dsb) sesuatu alat seperti mesin, meriam dsb misal mereka itu baru dilatih meriam-meriam baru itu. 4) Menghidangkan (makanan dsb) pada tamu dsb, menyajikan, menyuguhkan.” (Poerwadarmita, 1992 : 118).

Pengertian pelayanan tersebut, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut: 1) dalam pelayanan yang terlibat adalah manusia yang melakukan kegiatan baik yang melayani maupun yang dilayani, yang berupa penyediaan segala kebutuhan orang yang akan dilayani; 2) bahwa pelayanan unsur yang ditonjolkan adalah menyediakan kebutuhan orang lain agar orang tersebut merasa senang dan puas dari pelayanan; 3) bahwa dalam pelayanan yang ikut terlibat bukan hanya satu orang tapi melibatkan banyak orang demi kepuasan banyak orang pula; dan 4) bahwa dalam pelayanan yang ditonjolkan adalah unsur membantu orang dengan mengharap adanya timbal balik dari yang dilayani tersebut.

Dengan makna lain, bahwa pelayanan merupakan : upaya membuat kepuasan orang yang membutuhkan layanan terkait kualitas; aktivitas yang ditawarkan perorangan/ organisasi kepada konsumen; dan terkait dengan suatu produk berupa barang dan atau jasa.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam meningkatkan pelayanan yang bermutu ada delapan dimensi mutu sebagai indikator pelayanan yaitu: kompetensi teknis; akses terhadap pelayanan; efektifitas; hubungan antar manusia; efisiensi; keamanan; kesinambungan; dan kenyamanan.

Ada beberapa keuntungan yang diperoleh dalam proses pelayanan tersebut yaitu: kepuasan masyarakat; jalinan komunikasi dengan masyarakat; citra lembaga yang bersangkutan betul-betul dijaga; hubungan yang timbal balik secara harmonis; dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, berlokasi pada Kelurahan Rabadompu Barat Kota Bima dengan metode wawancara sebagai teknik pengumpulan data.

PEMBAHASAN

1. Penerapan prinsip kesederhanaan yang dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dimaksudkan yakni tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima sebelumnya, dengan indikasi-indikasi sebagai berikut: adanya ketepatan tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditargetkan; terintegrasi dengan aktivitas dan perilaku pegawai tanpa adanya gangguan dalam pelaksanaannya; adanya komitmen atau keterikatan secara psikologis yang dialami pegawai atau dengan kata lain pegawai tidak merasa dipaksa untuk menerima peraturan yang ada di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima; hemat dan efisiensi dalam penerapan prinsip pelayanannya; adanya keteraturan atau terciptanya stabilitas yang kondusif dalam pelayanan; nilai pemanfaatan sangat dirasakan oleh pegawai dan masyarakat; adanya kepuasan masyarakat dalam menerima

peraturan tersebut; dan adanya keluwesan dalam beradaptasi dengan peraturan-peraturan yang telah ada sebelumnya.

Salah satu prinsip pelayanan prima yang akan diuji pada bagian ini yakni prinsip kesederhanaan. Kesederhanaan pelayanan di mana kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang melakukan pengurusan dengan Kelurahan Rabadompu Barat Kota Bima.

a. Pelaksanaan prinsip tidak berbelit-belit

Untuk mengetahui, apakah pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima mengandung unsur tidak berbelit-belit sebagai salah satu wujud prinsip kesederhanaan pelayanan, maka wawancara dengan Ibu Hasmah Muhsin, salah seorang warga berikut akan menggambarkan tanggapan informan dengan jelas.

“Berdasarkan pengalaman saya mengurus segala macam berkas atau kebutuhan saya selama ini, bahwa pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima tidak berbelit-belit. Sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Hal ini, didukung karena adanya fasilitas kantor yang lumayan lengkap menurut saya. Nah, ini yang saya rasakan pada saat saya melakukan pengurusan” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Wawancara lain dilakukan pula kepada salah seorang ketua RW, Bapak Muhammad Amin sebagai berikut:

“Ini menurut saya ya. Pelayanan yang positif dan berkualitas, pada satu sisi

akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Nah, pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima menurut saya, sudah sesuai dengan prosedur. Dalam arti, tidak berbelit-belit. Itulah pengalaman saya selama ini. Entahlah, bagaimana bagi teman-teman yang lain. Yang jelas bagi saya pelayanannya tidak berbelit. Menurut saya, mulus-mulus saja. Ya ini semua berkat adanya fasilitas atau peralatan kantor yang memadai” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Berarti, pelayanan ketika melakukan pengurusan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima tidak berbelit-belit.

b. Pelaksanaan prinsip mudah dipahami

Untuk mengetahui apakah pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima mengandung unsur mudah dipahami sebagai salah satu wujud prinsip kesederhanaan pelayanan, hasil wawancara berikut ini berikut akan menggambarkan tanggapan informan dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Muhammad Amin selaku Ketua RW 2 Kelurahan Rabadompu Barat, hasilnya sebagai berikut:

“Tentang mudah dipahaminya pelayanan sebagai salah satu wujud prinsip kesederhanaan ketika melakukan pengurusan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima menurut saya sangat mudah dipahami karena sudah jelas aturannya. Di samping itu, aturan pelayanannya sangat transparan dan jelas. Maka, jelas mudah dipahami. Hal ini, didukung pula oleh

sumber daya manusia pegawai sudah lumayan baik. Dan yang tidak kalah pentingnya, tersedianya fasilitas kantor yang baik” (Hasil wawancara, Maret 2021).

Selanjutnya, Hj. Suharni sebagai salah seorang guru sekaligus tokoh wanita Kelurahan Rabadompu Barat, menjelaskan sebagai berikut:

“Benar, dalam menyelesaikan tugas-tugas sehubungan dengan pekerjaan kantor dibutuhkan berbagai fasilitas kerja agar tujuan yang telah ditetapkan suatu kantor dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Ya termasuk dalam hal pelayanan. Saya tidak tahu bagaimana pengalaman warga lainnya. Akan tetapi, bagi saya, pelayanan yang diberikan oleh staf Kantor Kelurahan Rabadompu Barat ini sangat mudah dipahami. Ini pengalaman saya. Tidak tahu persis pengalaman-pengalaman warga lain. Tidak ada hal yang membuat sulit atau berbelit. Karena persyaratan-persyaratan administrasinya jelas” (Hasil wawancara, Maret 2021).

Berarti dengan demikian, mudah dipahaminya pelayanan sebagai salah satu bentuk prinsip kesederhanaan ketika melakukan pengurusan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima ketika melakukan pengurusan dinilai sangat sesuai. Atau dengan kata lain, cara pelayanan diselenggarakan mudah dipahami.

c. Pelaksanaan prinsip mudah dilaksanakan

Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima mengandung unsur mudah dilaksanakan sebagai salah satu bentuk prinsip

kesederhanaan pelayanan, maka hasil wawancara berikut ini akan menggambarkan tanggapan informan dengan jelas.

Berdasarkan wawancara penulis dengan salah seorang Ketua RT 12, Bapak Tasrif, hasil sebagai berikut:

“Yang saya ketahui, fungsi dari fasilitas prasarana kantor adalah untuk memotivasi pegawai agar mau bekerja dengan giat untuk mencapai hasil yang tinggi. Ya, termasuk dalam hal pelayanan kepada warga masyarakat. Menurut saya pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima sangat mudah dilaksanakan sebagai salah satu bentuk prinsip kesederhanaan. Kenapa bisa sulit? Sebab, persyaratan-persyaratan administrasinya sudah jelas dasarnya. Mudah dilaksanakan, karena semua guru telah menyiapkan berkas-berkas berkenaan dengan dirinya masing-masing” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Kaitan dengan mudahnya pelayanan dilaksanakan, terlihat pula dari hasil wawancara dengan Bapak Edi Sukiawan selaku salah seorang Ketua RT. 07 Kelurahan Rabadompu Barat Kota Bima sebagai berikut:

“Selama bertahun-tahun saya melakukan pengurusan. Alhamdulillah, pengurusan di Kantor Lurah Rabadompu Barat ini, selalu mudah untuk dilaksanakan dengan baik. Walaupun kelihatan sulit, kita usahakan dipermudah dalam pelaksanaannya. Hal ini dilakukan karena, karena berkenaan dengan kebutuhan warga Hemat saya, pelayanan kepada masyarakat akan melibatkan empat unsur yang terkait. Ada pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani. Ada pihak masyarakat yang dilayani. Terjalin hubungan antara yang melayani dan yang dilayani, hubungan ini

sangat menentukan tingkatan-tingkatan pelayanan pemerintah dan pemanfaatan pelayanan tersebut oleh masyarakat. Adanya pengaruh lingkungan di luar birokrasi dan masyarakat, seperti politik, sosial budaya, ekonomi dan sebagainya. Ya, termasuk adanya dukungan fasilitas kantor yang memadai” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Penerapan prinsip pelayanan mudah dilaksanakannya benar-benar diwujudkan sebagai salah satu wujud prinsip kesederhanaan ketika melakukan pengurusan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima. Atau dengan kata lain, cara pelayanan diselenggarakan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan ketiga sub variabel prinsip kesederhanaan, baik mengenai unsur tidak berbelit-belitnya pelayanan, mudah dipahaminya pelayanan, maupun mudah dilaksanakannya pelayanan, maka telah menerapkan prinsip kesederhanaan dalam pelayanan.

b. Penerapan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat

1. Pelaksanaan prinsip ketersediaan sarana kerja

Untuk mengetahui ketersediaan sarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima, maka hasil wawancara berikut ini akan menggambarannya dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdul Haris selaku ketua RW 01 di Kelurahan Rabadompu Barat hasilnya sebagai berikut:

“Menurut pengalaman dan apa yang saya rasakan selama ini tentang ketersediaan sarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima sudah cukup lengkap. Misalnya, ketersediaan komputer, mesin ketik, dan alat-alat perlengkapan kantor lainnya” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Dengan demikian, ketersediaan sarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan masyarakat tersebut dinilai sangat lengkap. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.

2. Pelaksanaan prinsip ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan

Untuk mengetahui ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada masyarakat di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima, maka wawancara berikut akan meng gambarkannya dengan jelas.

Dengan merujuk pada tanggapan informan yang dilakukan dalam bentuk wawancara, khususnya ketika wawancara dilakukan terhadap Bapak Sukardin selaku tokoh masyarakat yang pernah melakukan pengurusan administrasi warga di Kelurahan Rabadompu Barat, hasilnya sebagai berikut:

“Mengenai ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi

pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima menurut saya sudah cukup lengkap. Benar, masalah utama pelayanan publik sebenarnya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Dengan demikian, ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan kepegawaian tersebut dinilai cukup lengkap. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.

3. Pelaksanaan prinsip ketersediaan peralatan kerja pada saat pelayanan

Guna mengetahui peralatan kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima, maka wawancara berikut ini akan meng gambarkannya dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syarifuddin, selaku ketua RW 03 Kelurahan Rabadompu Barat, kaitan dengan ketersediaan peralatan kerja sebagai berikut:

“Saya selaku kepala dusun yang senantiasa mengurus surat-surat di kantor Kelurahan ini. Menurut saya, ketersediaan peralatan kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima sangat lengkap. Nah ini hanya pengalaman dan pengamatan saya. Saya tidak mengerti tentang pelayanan yang diterima oleh warga lainnya. Pelayanan publik yang

berkualitas menurut saya, dipengaruhi oleh berbagai aspek. Di antaranya, bagaimana pola penyelenggaraannya, sumber daya manusia yang mendukung, dan kelembagaannya” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Dengan demikian, ketersediaan peralatan kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan kepegawaian tersebut dinilai cukup lengkap. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.

4. Pelaksanaan prinsip ketersediaan sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan

Guna mengetahui sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima, maka wawancara berikut ini akan meng gambarkannya dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang pegawai pada Kantor Lurah Rabadompu Barat , kaitan dengan ketersediaan sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan, sebagai berikut:

“Saat sekarang tidak seperti pada zaman-zaman awal kami jadi pegawai. Tidak ada seorang pun pegawai yang tidak memiliki alat komunikasi. Kendati pelaksanaan tugas-tugas bukan pribadi, tetapi mereka juga menggunakan alat komunikasi yang mereka miliki yang disebut *handphone*” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Hasil wawancara lain dengan Ibu Kamuriah, sebagai salah seorang anggota PKK yang sering melakukan pengurusan di Kantor Lurah Rabadompu Barat , hasilnya sebagai berikut:

“Jadi menurut saya, ketersediaan sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima sudah sangat lengkap. Ini menyangkut akses informasi ya. Sama dengan komentar pegawai tadi, saat sekarang akses informasi begitu sangat mudah” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Ketersediaan sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan kepegawaian tersebut dinilai. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.

5. Pelaksanaan prinsip ketersediaan sarana informatika pada saat pelayanan

Untuk mengetahui ketersediaan sarana informatika pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima, maka wawancara berikut ini akan meng gambarkannya dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdurahman selaku masyarakat tentang ketersediaan sarana informatika pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku

petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima, maka hasilnya sebagai berikut:

“Ketersediaan sarana informatika pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan, menurut saya sekarang tidak sulit. Karena hampir semua pegawai, tidak ada yang tidak memiliki alat informatika. Mereka juga menggunakan alat komunikasi yang mereka miliki yang disebut *handphone* (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Hasil wawancara lain dengan Bapak a. Halik H. M Amin selaku salah seorang pengurus Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan di Kelurahan Rabadompu Barat, hasil lengkapnya sebagai berikut:

“Ini yang saya pahami ya. Fasilitas kerja itu merupakan segala sesuatu berupa sarana dan prasarana yang dapat membantu memudahkan suatu kegiatan atau aktivitas. Jadi menurut saya ketersediaan sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat informan menjawab sangat baik. Di samping, banyak sarana informatika yang lain, seperti surat kabar, bulletin, dan sebagainya. Alhamdulillah di Kantor Lurah Rabadompu Barat cukup lengkap. Juga papan-papan pengumuman” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Dengan demikian, ketersediaan sarana informatika pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan kepegawaian tersebut dinilai *sangat lengkap*.

Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.

Berdasarkan kelima sub variabel prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, baik mengenai tersedianya sarana kerja, tersedianya prasarana kerja, tersedianya peralatan kerja, tersedianya pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi, tersedianya sarana informatika (telematika), maka hasilnya *sangat lengkap*.

C. Penerapan prinsip kenyamanan dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat

1. Tersedia ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih

Sehubungan dengan urusan masyarakat yang membutuhkan waktu yang tidak sedikit karena banyaknya masyarakat yang melakukan pengurusan kaitan dengan kebutuhannya, maka dibutuhkan suatu tempat pelayanan yang memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi. Adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang melakukan pengurusan.

Guna mengetahui, apakah tersedia ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima sebagai salah satu unsur yang mendukung kegiatan pelayanan prima, maka wawancara berikut ini akan menggambarkannya dengan jelas.

Hasil wawancara dengan Ibu Amirullah sebagai salah seorang warga yang sering melakukan pengurusan di Kantor Lurah Rabadompu Barat, hasilnya sebagai berikut:

“Alhamdulillah di Kelurahan kami ini, walaupun sangat sederhana, akan tetapi cukup nyaman. Buktinya, tersedia ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih. Walaupun dalam batas-batas ukuran kami di Kelurahan ini” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Wawancara lain dengan Bapak Mashuri sebagai Ketua RT 04 Kelurahan Rabadompu Barat, hasilnya sebagai berikut:

“Benar, walaupun sederhana, tapi sarana fasilitas kantor kami memberikan keindahan juga. Keindahan atau keelokan merupakan sifat dan ciri dari orang. Keindahan itu sebagai keadaan yang enak dipandang, cantik, bagus benar atau elok. Keindahan dipelajari sebagai bagian dari social dan budaya kita” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Merujuk pada wawancara tersebut, tampak bahwa keadaan tanggapan informan tentang ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi dalam memberikan pelayanan ketika melakukan pengurusan pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima informan menilai tersedia.

Dengan demikian, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi ketika melakukan pengurusan pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima dinilai tersedia. Atau dengan kata lain, dalam memuaskan para masyarakat yang melakukan pengurusan tersebut pemerintah Kelurahan Rabadompu Barat Kota Bima menyediakan ruang tunggu yang memadai dan representatif.

2. Tersedianya tempat ibadah

Selain ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, bagi suatu tempat pelayanan penting pula menyediakan tempat ibadah. Sebab keberadaan tempat ibadah

sangat penting bagi suatu instansi, apalagi daerah kita yang mayoritas penganut Islam. Hal ini dapat dimengerti, sebab kegiatan pelayanan membutuhkan waktu yang cukup relatif lama, bahkan butuh waktu berhari-hari. Olehnya itu, suatu instansi membutuhkan pula tempat ibadah yang memadai, baik berbentuk mushallah maupun ruangan khusus. Dengan adanya tempat ibadah, akan membuat ketenangan pada pegawai yang melakukan pengurusan.

Untuk mengetahui, apakah tersedia tempat ibadah yang memadai pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima sebagai salah satu unsur yang mendukung kegiatan pelayanan prima, maka wawancara dengan St. Aminah sebagai salah seorang staf Kelurahan berikut akan menggambarkannya dengan jelas.

“Ya, karena hampir semua yang mengurus di kantor Kelurahan ini adalah warga Kelurahan ini juga, maka kami tidak membangun Musholla atau Langgar di sekitar halaman kantor. Tapi, kalau untuk sholat bagi yang menKelurahank, kami di sini telah siapkan ruangan kecil. Dan di sekitar kantor ini juga ada tempat ibadah” (Hasil Wawancara, Maret 2021)

Wawancara lain dengan Bapak Rafiuddin sebagai salah seorang warga yang melakukan pengurusan di Kantor Lurah Rabadompu Barat berikut akan menggambarkannya dengan jelas.

“Saya juga setuju dengan pendapat staf Kelurahan kami tadi. Kami selaku warga memaklumi, kalau untuk Musholla dan Langgar tidak tersedia di kantor Kelurahan ini. Tapi, kalau hanya untuk sholat, ada ruangan di kantor Kelurahan ini. Saya pikir, sholat bisa dilakukan di mana saja. Di kantor ini ada ruangan yang

sering dipakai untuk kegiatan beribadah” (Hasil Wawancara, Maret 2021)

Merujuk pada wawancara tersebut, tampak bahwa keadaan tanggapan informan tentang ketersediaan tempat ibadah yang memadai sebagai salah satu bentuk pemberian pelayanan bagi masyarakat yang melakukan pengurusan pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima informan menjawab tidak tersedia.

Dengan demikian, ketersediaan tempat ibadah yang memadai bagi masyarakat yang melakukan pengurusan pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima dinilai atau dikategorikan tidak tersedia.

3. Ketersediaan toilet

Selain ketersediaan ruang tunggu dan tempat beribadah, unsur lain yang perlu tersedia sebagai wujud kenyamanan dalam pelaksanaan pelayanan prima yakni keberadaan toilet. Ketersediaan toilet bagi suatu instansi dapat dimengerti, mengingat kegiatan pelayanan membutuhkan waktu yang cukup relatif lama, bahkan sering memerlukan waktu sehari-hari. Olehnya itu, suatu instansi membutuhkan pula toilet yang memadai. Dengan adanya toilet yang memadai, akan memberikan dan menjamin ketenangan pada masyarakat yang melakukan pengurusan pada suatu instansi, termasuk pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima.

Untuk mengetahui, apakah tersedia toilet yang memadai pada Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima sebagai salah satu unsur yang mendukung kegiatan pelayanan prima, maka wawancara dengan Ibu Mutmainah sebagai salah seorang ibu rumah tangga yang selalu melakukan

pengurusan, berikut ini akan meng gambarkannya dengan jelas hasilnya.

“Alhamdulillah di kantor ini ada toiletnya. Dengan adanya toilet ini, maka kami yang sering melakukan pengurusan di kantor Kelurahan ini merasa aman dan nyaman. Harus diakui, toiletnya sangat sederhana sekali. Tapi untuk ukuran di Kelurahan, saya pikir sudah cukup” (Hasil Wawancara, Maret 2021)

Wawancara lain dengan Bapak A. Malik sebagai salah seorang warga akan meng gambarkannya dengan jelas.

“Benar juga. Efektivitas kinerja pelayanan pemerintahan Kelurahan adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu dalam waktu yang ditetapkan. Lalu, berapa biaya yang dikeluarkan. Efektif dan tidaknya pemerintahan Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diukur dari sejauh mana masyarakat Kelurahan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ya, termasuk kepemilikan toilet pada kantor Kelurahan. Dan di Kelurahan ini, yang saya saksikan toiletnya sudah cukup bagus. Jadi sekecil apapun fasilitas Kelurahan, seperti toilet yang sederhana, sangat membantu bagi pelayanan yang diberikan kepada warga” (Hasil Wawancara, Maret 2021).

Merujuk pada wawancara tersebut, tampak bahwa keadaan tanggapan informan tentang ketersediaan toilet yang memadai sebagai salah satu bentuk pemberian pelayanan bagi masyarakat yang melakukan pengurusan pada pengaruh fasilitas perkantoran terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima informan menjawab tersedia.

Dengan demikian, ketersediaan toilet yang memadai pada Kantor Lurah Rabadompu

Barat Kecamatan Raba Kota Bima dinilai atau dikategorikan tersedia.

Berdasarkan ketiga sub variabel prinsip kenyamanan dalam kegiatan pelayanan, baik ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan tempat ibadah, maupun ketersediaan toilet, dinilai belum memuaskan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip kesederhanaan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima, baik mengenai unsur tidak berbelit-belitnya pelayanan, mudah dipahaminya pelayanan, maupun mudah dilaksanakannya pelayanan, maka hasilnya sangat sederhana dan telah sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia No: 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
2. Penerapan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima, baik mengenai tersedianya sarana kerja, tersedianya prasarana kerja, tersedianya peralatan kerja, tersedianya pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi, tersedianya sarana informatika (telematika), maka hasilnya sangat lengkap dan telah sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia No: 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
3. Penerapan prinsip kenyamanan di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba

Kota Bima, baik tersedianya ruang tunggu, tersedianya tempat ibadah, maupun tersedianya toilet, maka hasilnya sudah sangat nyaman dan telah sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia No: 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

B. Saran-saran

1. Dengan melihat hasil yang cukup signifikan tentang penerapan prinsip kesederhanaan dengan hasil sangat sederhana dan telah sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia No: 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, akan tetap disarankan minimal untuk dipertahankan dan seyogyanya ditingkatkan.
2. Dengan melihat hasil yang cukup signifikan penerapan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dengan hasil sangat lengkap dan telah sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia No: 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, akan tetap disarankan minimal untuk dipertahankan dan seyogyanya ditingkatkan.
3. Dengan melihat hasil yang cukup signifikan penerapan prinsip kenyamanan dengan hasilnya sudah sangat nyaman dan telah sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia No: 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, akan tetap disarankan minimal untuk dipertahankan dan seyogyanya ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Wikrama I., *Tranparansi (Artikel)*, Majalah Sinar, Jakarta, Tanggal 14 September 1996.
Admosudirjo, Prajudi, 1982, *Administrasi dan Manajemen Umum*, Ghalia Indonesia, Jakarta

- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Departemen Dalam Negeri dan Otonomi Daerah, 2000, *Metode Penelitian Sosial (Terapan dan Kebijaksanaan)*, Jakarta.
- Creswell. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta. Sinar Jaya.
- Danim, Sudarwan, 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Cetakan I, Pustaka Setia, Bandung.
- Koentjaraningrat, 1993, *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*, Gramedia Pusaka Utama, Jakarta.
- Malayu, Hasibuan, 1986, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mantra, Ida Bagoes, 2004, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*, Pustaka Pelajar Offset, Cetakan I, Yogyakarta.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Cetakan Pertama, UI-Press, Jakarta.
- Moleong, Lexy J., 1999, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Kesepuluh, Remaja Rosdakarya, Bandung.