

ANALISIS PERAN DAN TANGGUNG JAWAB APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR KELURAHAN TONDO KECAMATAN MANTIKULORE KOTA PALU

The Role Analysis And Responsibility Of State Civil Civil Servants In Improving The Quality Of Prima Services In Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu

Sarifuddin¹, Andi Famrizal²
Universitas Muhammadiyah Palu

ABSTRAK

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan peran dan tanggung jawab ditentukan oleh faktor kemampuan Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Pemerintah Kelurahan Tondo Kecamatan Palu Timur dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat khususnya di kantor Kelurahan Tondo dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan administrasi, merupakan isu dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif. Untuk menepis persepsi masyarakat, maka Pemerintah Kelurahan Tondo melakukan suatu perubahan dari aspek sarana dan prasarana sebagai salah satu bentuk implementasi proses pelayanan prima pada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran dan tanggung jawab aparatur sipil negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi kualitatif dimana dalam analisa data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus, data yang diperoleh dari analisis data kualitatif dengan tahapan seperti reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Kata Kunci : Peran tanggung jawab, Pelayanan

ABSTRACT

Community service can be categorized as effective if the community has the ease of service with a short, fast, appropriate and satisfying procedure. The success of increasing roles and responsibilities is determined by the ability of the State Civil Apparatus to improve the work discipline of service personnel. The Tondo District Government of East Palu Subdistrict is required to realize the work discipline of the device especially in the Tondo Village office in an effort to improve service quality. The real problem of the public service process, especially administration, is that the issue is felt to be complicated and uncontrolled effectively. To ward off people's perceptions, the Tondo District Government made a change from the aspects of facilities and infrastructure as a form of implementation of the excellent service process to the community. This study aims to find out and analyze the roles and responsibilities of state civil apparatus in improving the quality of excellent service at the Tondo Village Office in the Mantikulore District of Palu City. Analysis of the data used in this study is a qualitative description wherein qualitative data analysis is carried out interactively and continues, data obtained from qualitative data analysis with stages such as data reduction, data presentation and conclusion drawing.

Keywords : Role of responsibility, service

Sekretariat

Editorial: Kampus Fekon UNISMUH PALU - Palu 94118,

Sulawesi Tengah, Indonesia

Telp/HP: +6281245936241, Fax (0451) 425627

E-mail: jsm.fe.umpalu@gmail.com

OJS: <http://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JSM>

PENDAHULUAN

Pada abad ke 21 secara global dunia mengalami banyak perubahan dalam segala aspek kehidupan mengharuskan semua stakeholder untuk menghadapi berbagai tantangan sekaligus sebagai peluang untuk meraih keberhasilan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dengan adanya peningkatan kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa tersebut, kantor kelurahan selaku kantor pelayanan publik juga dituntut untuk bisa selalu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat pengguna jasa.

Peran kantor kelurahan cukup penting untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus surat-surat penting sesuai yang telah diatur pemerintah. Oleh karena itu pelayanan pada kantor kelurahan harus baik agar masyarakat tidak malas untuk mengurus kewajiban mereka di kantor kelurahan sebab ini bisa menghambat program-program pemerintah yang sudah dijalankan.

Kelurahan Tondo secara geografis dan demografis berada pada wilayah kecamatan Mantikulore dengan luas wilayah 5.516 Ha, sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Layana, sebelah Timur, sebelah Selatan dengan Kelurahan Talise dan sebelah Barat berbatasan dengan Teluk Palu. Dengan jumlah penduduk sebanyak 11.168 jiwa dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 2.839 KK yang tersebar di 42 RT dan 15 RW, adapun jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 5.568 jiwa dan perempuan 5.600 jiwa.

Kelurahan Tondo memiliki letak geografis yang sangat strategis karena merupakan kelurahan yang paling dekat dengan perguruan tinggi negeri yang terbesar di Propinsi Sulawesi Tengah yaitu Universitas Tadulako, sehingga kelurahan dituntut lebih profesional dalam pelayanan publik yang betul-betul prima. Untuk itu dituntut agar peran efektifitas pelayanan umum ini dapat ditingkatkan kualitasnya melalui penerapan peran dan tanggung jawab Aparatur Sipil Negara (ASN), diasumsikan karena pengaruh efektifitas dan tingkat disiplin kerja aparat pemerintah kelurahan Tondo, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit

penuh dengan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta tidak ada standar yang baku.

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan peran dan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara Kantor Kelurahan Tondo Kota Palu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima? dan faktor-faktor apakah yang mempengaruhi penerapan peran dan tanggung jawab ASN dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima pada kantor Kelurahan Tondo Kota Palu?

Tujuan penelitian berdasarkan pemikiran yang telah diuraikan diatas maka penelitian ini diharapkan bertujuan untuk : Mengetahui dan menganalisis penerapan peran dan tanggung jawab ASN yang dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Tondo Kota Palu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima. Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan peran dan tanggung jawab ASN dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima pada kantor Kelurahan Tondo Kota Palu. Membuat model sistem pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima pada kantor Kelurahan Tondo Kota Palu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang sekedar melukiskan dan mendeskripsikan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah dan unit-unit yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antar variable-variabel (yakni menjalin antar variable). Penelitian deskriptif bertujuan melukiskan atau menggambarkan fenomena dengan jalan mendeskripsikan secara sistematis sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah penelitian yang akan diteliti dan bukan angka. hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Bogdan Taylor dalam Moleong (2007:4) bahwa Penelitian kualitatif adalah metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Lokasi penelitian bertempat di Jalan Untad I No. 536 Palu dengan jumlah pegawai sebanyak 11 orang,

Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data primer diperoleh dari hasil pengamatan (observasi) dan wawancara langsung di lapangan dengan aparat / pegawai kantor Kelurahan Tondo Kota Palu. Kegiatan wawancara dilakukan untuk mengetahui kondisi dan kegiatan yang dilakukan oleh pegawai kantor kelurahan Tondo Kota Palu. Data sekunder diperoleh dari laporan atau catatan dari dokumen yang dimiliki Kantor kelurahan Tondo Kota Palu maupun, juga dari artikel dan literatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Rancangan penelitian ini menggunakan metode survey, merupakan penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, survey dapat membantu dalam hal membandingkan kondisi-kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan juga untuk pelaksanaan evaluasi.

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengamatan langsung (observasi) dan metode kuesioner (angket). Penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat sekitar kelurahan Tondo yang sedang dalam proses mengajukan permohonan layanan maupun yang telah selesai dan pejabat terkait dalam hal ini pegawai kantor Kelurahan Tondo sendiri. Selain itu pengumpulan data melalui pengumpulan dokumentasi berupa gambar/ foto.

HASIL PENELITIAN

Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 04 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kecamatan Ulujadi, Kecamatan Tatanga, Kecamatan Tawaeli dan Kecamatan Mantikulore, maka Kelurahan Tondo termasuk salah satu Kelurahan dari 7 Kelurahan yang berada di Kecamatan Mantikulore.

Layaknya sebuah Kelurahan, Kelurahan Tondo telah mengalami pergantian Kepala Kelurahan sebagaimana termuat dalam Tabel 1 (lampiran).

PEMBAHASAN

Pegawai Negeri Sipil dianggap sebagai penunjang pelaksanaan pembangunan dalam bidang administrasi pemerintah, maka kedudukan dan peranan Pegawai Negeri Sipil adalah penting dan menentukan, karena Pegawai Negeri Sipil adalah unsur aparatur negara, untuk menyelenggarakan pemerintahan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional. Semakin tinggi pangkat seseorang semakin tinggi pula jabatan yang nantinya akan di duduki. Dalam kenaikan pangkat terdapat pula aturan aturan yang harus diikuti agar dapat naik pangkat. Begitu pula dengan kenaikan jabatan, akan tetapi di dalam kenaikan jabatan, terdapat juga penilaian – penilaian yang bersumber dari factor dalam maupun faktor luar.

Kinerja pegawai negeri sipil menjadi tolak ukur apakah seorang PNS dianggap layak untuk naik pangkat dan jabatan atau tidak. Kinerja yang dianggap menguntungkan dinas tempat dimana PNS mengabdikan baik berupa adanya inovasi baru, adanya kreatifitas yang ada pada diri PNS serta sanggup atau tidaknya seorang PNS menimbulkan kesan positif terhadap rekan maupun lingkungan dimana mengabdikan.

Namun kenyataannya banyak kasus kasus yang melibatkan oknum PNS. Contoh kecil dapat berupa penyalahgunaan jam kerja PNS dimana masih terdapat oknum-oknum berseragam PNS yang berkeliaran disaat jam kerja. Ini diakibatkan kurangnya penerapan disiplin PNS di tiap tiap instansi sehingga mengakibatkan masyarakat memandang profesi ini dengan sebelah mata.

Periodisasi kepemimpinan Kelurahan Tondo cukup memberikan perkembangan dan kemajuan Kelurahan Tondo, dari waktu ke waktu lajunya pertumbuhan penduduk dan tuntutan modernisasi kehidupan mengharuskan Kelurahan Tondo membenahi diri menuju kemandirian sebuah Kelurahan.

Hasil Wawancara

Peneliti melakukan survey terhadap beberapa responden penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu. Dari beberapa sumber yang dijadikan informan sebagai da-

ta prima dan data administrasi, dokumentasi dan lain-lain sebagai data sekunder. Penelitian dilakukan dengan metode interview terhadap Lurah Tondo, Pegawai Aparatur Sipil Kelurahan Tondo, dan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan di Kantor Kelurahan Tondo.

Kelurahan Tondo yang memiliki wilayah yang berada di kota Palu, yang memiliki akses sangat dekat dengan keramaian dan memiliki demografi yang heterogen dari berbagai jenis suku, agama dan ras. Banyaknya permasalahan hubungannya dengan pelayanan prima pegawai seringkali dikaitkan dengan rendahnya kesejahteraan yang diterima oleh para Aparatur Sipil Negara. Kesejahteraan merupakan kebutuhan dasar yang sangat erat kaitannya dengan pelayanan prima pegawai. Apabila tingkat kesejahteraan pegawai terjamin, maka pelayanan prima pegawai akan baik pula.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 7 Tahun 2008, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, maka kelurahan mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

1. Melaksanakan Kegiatan Pemerintahan Kelurahan, Pemberdayaan Masyarakat, Pelayanan Masyarakat, Penyelenggaraan Ketentraman, Ketertiban dan Kebersihan, Penyelenggaraan Ekonomi Pembangunan serta Penyelenggaraan Sosial Kemasyarakatan.
2. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang di berikan oleh Walikota

Sesuai dengan hasil pengamatan dilapangan yang di lakukan oleh penulis di Kantor Kelurahan Tondo menunjukkan bahwa pelayanan prima Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu mencerminkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat setempat. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kehadiran Aparatur Sipil Negara datang tepat waktu ke Kantor Kelurahan Tondo sehingga waktu pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dapat dilayani secara maksimal, mengakibatkan masyarakat yang datang terlayani pada hari tersebut.

Berikut ini adalah hasil mengenai pedoman wawancara penelitian dengan Bapak **Drs. Andi Lasosu DM** (Kepala Kantor Kelurahan Tondo). Menurut hasil wa-

wancara yang dilakukan oleh penulis mengenai upaya-upaya yang dilakukan untuk peningkatan peran dan tanggung jawab Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kelurahan Tondo. Dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan Kelurahan Tondo dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat adalah memberikan pelayanan yang maksimal, salah satu wujud pelayanan yang baik adalah Kelurahan Tondo sedang melakukan renovasi gedung (sarana dan prasarana) yang sebelumnya gedung lama hanya satu lantai direhab menjadi dua lantai sebagaimana terlihat pada gambar 1 dan 2 (lampiran).

Dengan membangun sarana dan prasarana dengan fasilitas yang lebih modern diharapkan Kantor Kelurahan Tondo dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat sehingga masyarakat yang datang dapat merasakan pelayanan sesuai apa yang diinginkan.

Lanjut disampaikan bahwa selama proses pembangunan kantor berlangsung, pelayanan kepada masyarakat tidak boleh berhenti. Untuk itu pemerintah Kelurahan Tondo menyewa sebuah ruko (rumah toko) yang terletak di Jalan Soekarno Hatta No. untuk memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi, tujuannya adalah agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan.

Lebih lanjut waawancara penulis, bahwa bagaimana meningkatkan peran dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat bagi Aparatur Sipil Negara yang dilakukan adalah pimpinan memberikan sanksi bagi pegawai yang datang kantor sering terlambat dan tidak masuk kantor. Sanksi yang diberikan adalah memberikan teguran secara lisan dan teguran secara tertulis berbentuk peringatan secara tegas. Apabila pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai dalam hal masuk kantor sering terlambat, maka sanksi yang diberikan berupa pemotongan gaji/tunjangan pelayanan prima. Jumlah pemotongan gaji/pelayanan prima masing-masing pegawai berbeda, tergantung jumlah keterlambatan dalam satu bulan. Pegawai yang terlambat lebih banyak, akan dipotong tunjangan pelayanan prima lebih besar. Denda untuk pegawai Kantor Kelurahan Tondo yang tidak disiplin berupa pembayaran

sejumlah uang yang sesuai dengan perhitungan keterlambatan atau tidak masuk kantor. Denda tersebut langsung dipotong oleh bendahara gaji bagi pegawai yang sering terlambat masuk kantor. Selanjutnya mengenai bagaimana menciptakan peningkatan peran dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat maka diperlukan mutu pelayanan yang efisiensi pada tingkat yang berstandar pelayanan prima untuk mencapai pelayanan prima atau pelayanan pada taraf yang lebih tinggi. Dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa dengan cara memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam hal penyelesaian administrasi dan mendorong kepada pegawai untuk melakukan kerjanya dengan berkualitas disisi lain berdasarkan mekanisme kerja pelayanan di Kantor Kelurahan Tondo yaitu diupayakan agar pelayanan dapat diselesaikan hanya ± 2 jam saja, sehingga masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Selain itu ia juga mengatakan bahwa pegawai yang melakukan pelayanan secara baik kepada masyarakat setempat, diberikan insentif sesuai dengan capaian pelayanan prima yang dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore sebagai pusat pelayanan atau tempat pelayanan masyarakat dengan melaksanakan pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan prima yang efektif antara lain memberikan pelayanan secara prima dengan adanya peraturan Undang-Undang No 5 tahun 2014, tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam undang-undang yang relatif dan cukup lengkap.

Selanjutnya wawancara penelitian dengan **Bapak Mursidin Siraj, S.Sos.,M.Si** (Kasi Pemerintahan dan Trantib). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai kegiatan program yang dilakukan atau dijalankan sebagai tugas pokok pelayanan dan apa saja program pokok pelayanan Kantor Kelurahan Tondo? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa Kantor Kelurahan Tondo dibuka dari jam 08.00 s/d 16.00. Kegiatan terdiri atas komunikasi dan pelayanan terhadap masyarakat harus dengan senyum dan keramahan dalam membantu

masyarakat pada saat melakukan proses administrasi, sebagai Aparatur Sipil Negara berusaha semaksimal mungkin memberikan dan menanyakan apa saja diperlukan selanjutnya kami mengerjakan sesuai petunjuk pelayanan yang ada. Kegiatan pelayanan berupa memeriksa masing-masing berkas dari masyarakat. Dalam proses kepengurusan berkas administrasi Aparatur Sipil Negara Kelurahan Tondo kami berupaya menyelesaikan paling lama 2 jam, tanpa melihat status sosial masyarakat tersebut.

Lanjut dikatakan bahwa pelayanan prima harus sesuai prosedur yang diberikan terhadap masyarakat, sehingga pelayanan di Kantor Kelurahan Tondo dapat diselesaikan tepat waktu dan tepat sasaran sehingga menjadi citra baik bagi kami dan dalam rangka menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai tenaga Aparatur Sipil Negara, maka perlu kerjasama dan support dari semua aspek.

Wawancara penelitian dengan Ibu **Cena** (Staf). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan peran dan tanggung jawab Aparatur Sipil Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima pada kantor Kelurahan Tondo Kota Palu? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa melaksanakan semua kegiatan di Kantor Kelurahan Tondo dengan tujuan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan penyelesaian administrasi. Menurutnya bahwa salah satu faktor penghambat pelayanan adalah kondisi kantor sementara (kantor yang disewa) berupa ruko dimana daya tampungnya terbatas, sehingga terkadang terjadi penumpukan pelayanan sehingga berimplikasi terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan

Wawancara penelitian dengan Bapak **Abdul Rahman** beralamat di Jalan Al Khaerat pekerjaan sebagai tokoh pemuda dan wiraswasta (masyarakat). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai bagaimanakah kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore dalam meningkatkan pelayanan prima sehingga masyarakat merasakan kepuasan di Tondo? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa Kantor Kelurahan Tondo dalam setiap

melakukan urusan-urusan kepemudaan dan kegiatan olahraga, kami selalu direspon dan disupport oleh unsur pimpinan dan jajarannya dan sangat membantu yang berhubungan dengan program-program kerja tentang kepemudaan. Salah satu wujud pelayanan prima yang kami rasakan adalah setiap kali, kegiatan kepemudaan mengundang selalu dihadiri, baik pembukaan hingga penutupan kegiatan yang kami laksanakan.

Selanjutnya wawancara yang peneliti lakukan dengan **Bapak Faisal** yang beralamatkan jalan Uwe Salura pekerjaan sebagai wiraswasta (Masyarakat). berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan : Menurut saya pelayanan Kantor Kelurahan Tondo yang saya rasakan sudah baik, meskipun masih perlu ditingkatkan, bentuk komunikasi dan pelayanan cepat direspon. Namun sejak kantor pindah ke ruko (rumah toko) kadang mengalami antrian sehingga menunggu hingga mendapat panggilan nomor antrian. Namun petugas yang melayani memberikan pelayanan dengan keramahan dan terkadang menggunakan bahasa lokal (bahasa daerah Kaili).

Wawancara penelitian dengan **Bapak Fahrudin** yang beralamatkan di jalan Untad I pekerjaan sebagai wiraswasta (Masyarakat). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis tentang apakah pelayanan yang dirasakan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan bagaimana bentuk pelayanan yang dirasakan dari Aparatur Sipil Negara yang ada di Kantor Kelurahan Tondo? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa pelayanan yang dirasakan jauh lebih baik ketika masih kantor defenitif dibandingkan dengan kantor sementara ini, menurutnya bahwa setelah kantor kelurahan dipindahkan sementara di ruko ada beberapa faktor yang menyebabkan terkendalanya pelayanan yang maksimal dari aparaturnya kelurahan yaitu pertama suasana ruang kantor yang sempit, ruang kerja aparaturnya tidak tertata dengan baik, sehingga kami harus bertanya ke bagian informasi.

Wawancara selanjutnya dengan responden yaitu Bapak Fitrah yang beralamatkan di Jalan Trans Sulawesi pekerjaan wiraswasta (masyarakat). Menurut hasil wawancara berkaitan dengan pelayanan yang dirasakan

pada saat ini. Dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa pelayanan yang dirasakan adalah komunikasi terbangun dari dua arah, yaitu pada saat datang langsung disapa dengan salam dan senyum, selanjutnya menanyakan apa yang dapat dibantu, selanjutnya pegawai menyampaikan kelengkapan berkas yang harus dipenuhi, sehingga pada hari itu juga berkas dapat diselesaikan.

Wawancara penelitian dengan **Ibu Rafni** yang beralamatkan di jalan Untad I pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (Masyarakat). Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai apakah ada pelayanan yang anda rasakan terbebani dan apakah Kepala Kantor Kelurahan dan kepala-kepala seksi susah ditemui? dari hasil wawancara yang diperoleh penulis, ia mengatakan bahwa Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Tondo melayani kami dengan rasa kekeluargaan. Sesuai permasalahan ketika ingin berurusan dengan Bapak Lurah atau Kepala Seksi yang berwenang apabila ada ditempat kami diantar atau diarahkan oleh staf yang berwenang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Adapun tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan sesuai aturan dan tingkat pelaksanaan dalam beberapa program sudah ditalisasi dengan baik, karena adanya pengawasan dan pelaksanaan dengan baik. Upaya peningkatan peran dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Dalam upaya peningkatan kinerja pegawai, pimpinan Kantor Kelurahan Tondo telah menerapkan sistem denda dan sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin dalam tugas, berupa sering pegawai terlambat masuk kantor.
2. Upaya peningkatan kinerja kepada pegawai, berdasarkan mutu pelayanan sehingga pelayanan yang dilakukan di Kantor Kelurahan Tondo sebagai tolak ukur yang baik.
3. Program atau tugas pokok yang dilakukan pegawai bahkan proses pelaksanaan program dapat dijalankan dengan baik, antara lain pelaksanaan program di dalam maupun diluar gedung Kantor Kelurahan Tondo .

4. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu waktu pekerjaan mampu mempertanggungjawabkan sebagai pegawai sehingga dalam proses pekerjaan semua ada tupoksinya masing-masing.
5. Salah satu bentuk peningkatn yang berkualitas atau pelayanan prima pemerintah melakukan peningkatan sarana dan prasarana berupa pembangunan gedung yang modern dan berdasarkan hasil wawancara bahwa salah satu proses peningkatan pelayanan terhadap masyarakat ASN melakukan pendekatan cultur, komunikasi, psikologis. (menggunakan bahasa lokal).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas maka penulis, mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlunya ada program tambahan agar mencapai standar kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan peningkatan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Tondo melakukan perekrutan sumber daya manusia pegawai.
2. Sehubungan dengan adanya renovasi sarana dan prasarana (pembangunan gedung) yang berlantai dua, diharapkan agar metode pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan lebih ditingkatkan dengan cara membuat daftar hadir pegawai system elektronik (absen sidik jari), pengadaan layar informasi elektronik dan CCTV (kamera pemantau).
3. Dalam pemberian reward (imbalan) atau kompensasi harus betul-betul obyektif, dilihat dari daftar kehadiran berdasarkan daftar hadir dari absen sidik jari elektronik.
4. Sebaiknya Kantor Kelurahan Tondo membangun taman hijau dan taman baca berkaitan dengan Kelurahan Tondo, sehingga masyarakat tidak merasa jenuh.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequences of Service Quality, *Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Abu Ahmadi. (1992). *Psikologi Umum*. Jakarta: Rineka Cipta

- Bambang Wicaksono, 2007, *Interaksi J. Politik dan manajemen Publik Vol. II No. 2*
- BAPPENAS, 2007, *Penerapan Tata Keperintahan yang Baik*, Jakarta.
- Bobby De Porter, Mark Reardon dan Sarah Singer-Nourie. (2005). *Quantum Teaching: Mempraktikkan Quantum Learning di Ruang-Ruang Kelas*. Terjemahan: Ary Nilandari, Bandung: Kaifa.
- Creech, Bill. (1996). *Lima Pilar Manajemen Mutu Terbaik*. Binapura, Jakarta.
- Depdikbud. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Dwimayanti, Hayu, I., 2009, *Netralisasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik, Civil Service, J. Kebijakan dan Manajemen PNS, Vol. 3 No. 1*
- Dokumen, Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota
- Endar Sugiarto.1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kumorotomo, 2008, *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transisi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Levine Norman D. 1991. *Pelayanan Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Gajah Mada. University Press
- Lukman, S., 2003, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*, Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Moleong, L. J., 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosida, Bandung

- Perda, 2008, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Palu
- Sedarmayanti, 2009., Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan; Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan Yang Baik, Refika Aditama, Bandung.
- Senge, Peter M., 2006, *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*, Cetakan Kedua, New York: Doubleday
- Siagian, S.P., 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- Sunaryo, Agus, 2006. Pengaruh Variabel-Variabel Karakteristik Anggaran Terhadap Efektifitas Pelaksanaan Anggaran Pada PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III. *Jurnal. (STIESIA) Surabaya*
- Triguno. 2000. *Budaya Kerja*. Jakarta: Penerbit Golden Trayon Press.
- Undang-Undang No 5 tahun 2014, Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Undang-Undang Yang Relatif Dan Cukup Lengkap
- Wibisono., 2012., *Manajemen Perubahan*, Rajagrafindo Persada Edisi Ketiga, Jakarta
- Wursanto, IG. 1989. *Manajemen Kepegawaian 1*. Yogyakarta: Kanisius
- Yuspratiwi, I. 1990. Hubungan Antara Locus of Control dengan Disiplin Kerja Wiraniaga pada Wiraniaga Obat-obatan di DIY. Skripsi (tidak diterbitkan). Yogyakarta : Fakultas Psikologi UGM

LAMPIRAN

Tabel 1 Daftar Nama Pergantian Kepala Kelurahan Tondo

NO	NAMA	JABATAN	TAHUN
1	Lamaundu Palawatika	Kepala Dusun	1930-1940
2	Dg. Karaja Lembah	Kepala Dusun	1940-1956
3	Dg.Malau DM. Yojobodo	Kepala Dusun	1957-1965
4	Budu Latumara	Kepala Dusun	1965-1969
5	Bahusen Muhammad	Lurah	1969-1989
6	Lahasan Yaliuwa	Lurah	1989-1996
7	Moh. Sadly Lesnusa, S.Sos	Lurah	1996-1999
8	Moh. Harts Karimin, S.Sos	Lurah	1999-2001
9	Djois Tayeb, S.Sos	Lurah	2001-2002
10	Moh. Gads Ibrahim	Lurah	2002-2007
11	Hafid Totiwa, S.Sos	Lurah	2007-2008
12	Aminudin, SH	Lurah	2008-2013
13	Drs. Andi Lasosu DM	Lurah	2013 - Sekarang

Sumber : Data Sekunder, 2018

Tabel 2 Daftar Nama dan Komposisi Pegawai Kelurahan Tondo

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN	PENDIDIKAN
1	<u>Drs. Andi Lasosu Dm.</u> Nip. 19621012 200644 1 006	Penata III /C	Lurah	S1
2	<u>Napsah Mariyanti, SP</u> Nip.19830316 2008012 011	Penata Muda Tk.I III/b	Sekretaris	S1
3	<u>Mursidin Siraj, S.Sos.,M.Si</u> Nip .19760921 200604 1 007	Penata III/ C	Kasi Pemerintahan Dan Trantib	S1
4	<u>Aljenius Talingkau, SH</u> Nip. 19750601 200003 1 006	Penata III/ C	Kasi Pemberdayaan dan Kesejahteraan Sosial Masy	S1
5	<u>Syahril Laupa,SE</u> Nip. 19711107_200801 1010	Penata III /b	Kasi Ekonomi dan Pembangunan	S2
6	<u>Cena</u> Nip. 19620321 199112 2 001	Penata Muda III/ a	Kasi Ekonomi dan Pembangunan	S1
7	<u>Arif, SH</u> Nip. 19860807 200801 1002	Penata Muda III/ a	Staf	S1
8	<u>Hernita</u> Nip. .19830601200212 2 006	Penata Muda II/ d	Staf	S1
9	<u>Sumarsono</u> Nip. 19740605 2007011049	Pengatur II/ c	Staf	S1
10	<u>Arrijal</u> Nip. 198105212007011007	Penata Muda II/ a	Staf	SMA
11	<u>Ninik Sulistia Ariani</u> Nip. 19750619 201407 2 001	Penata Muda II/ a	Staf	SMA

Sumber : Data Sekunder, 2018

Tabel 3 Daftar Nama-Nama Responden (Masyarakat) Terdapat di Wilayah Kerja Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu

No.	Nama Responden	Alamat	Pekerjaan
1.	Abdul Rahman, SE	Jl. Al Khaerat	Wiraswasta
2.	Faisal	Jl. Uwe Salura	Wiraswasta
3.	Fahrudin	Jl. Untad I	Wiraswasta
4.	Fitrah	Jl. Trans Sulawesi	Wiraswasta
5.	Rafni, S.Sos	Jl. Trans Sulawesi	PNS

Sumber : Data Primer Hasil Wawancara Masyarakat Tahun 2018



Gambar 1 Kantor Kelurahan Tondo Sebelum di Renovasi



Gambar 2 Kantor Kelurahan Tondo Tahun 2018 Sementara di Renovasi



Gambar 3 Wawancara Dengan Kepala Kantor Kelurahan Tondo



*Gambar 4 Wawancara Dengan Aparatur Sipil Negara
Kelurahan Tondo*



Gambar 5 Wawancara Dengan Masyarakat