



---

**KUALITAS PELAYANAN BIDANG DATA PADA KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH (BKD) KABUAPTEN BURU****Oleh****In Hutuely<sup>1</sup> & Noersyam Muhrim<sup>2</sup>****<sup>1,2</sup>STIA Abdul Azis Kataloka****Email: <sup>1</sup>[ninik.hutuely@gmail.com](mailto:ninik.hutuely@gmail.com) & <sup>2</sup>[nmuhrim@gmail.com](mailto:nmuhrim@gmail.com)****Abstrak**

Di Indonesia, konsepsi tentang pelayanan pemerintahan seringkali secara bersama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Hal tersebut sangat terkait dengan pelayanan publik sebagai suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi maupun swasta. Pelayanan publik tidak mudah, dan banyak Negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya karena kondisi yang rumit, sengaja dibuat berbelit-belit, boros, terlalu prosedural, tidak efektif bahkan amat menyebalkan. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan termasuk pada kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, teknik analisis data yang digunakan untuk mendeskripsikan data penelitian sesuai dengan variabel yang akan diteliti dan tidak melakukan pengujian hipotesis melainkan menjelaskan dan menganalisis tentang fenomena yang diteliti.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan.****PENDAHULUAN**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu cabang yang cukup aktual dalam birokrasi. Dimana pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa fasilitas - fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah. Menurut Moenir (2008:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang

dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Sugiarto (2002:216) mengatakan bahwa pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.

Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintah beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu



diformulasikan dengan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai instansi pelayanan publik dituntut agar dapat memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi publik, sehingga memicu timbulnya gejolak yang berakar pada ketidakpuasan masyarakat. Tuntutan yang semakin tinggi ditujukan kepada pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyelenggara negara atas kepercayaan yang diamanatkan kepada mereka. Dengan kata lain, instansi pemerintah kini lebih banyak mendapat sorotan, karena masyarakat mulai mempertanyakan manfaat yang mereka peroleh atas pelayanan instansi pemerintah.

Disamping itu, dalam konteks pelayanan bidang data, menurut Kristanto (2004:4) mengatakan bahwa data adalah sesuatu yang nyata, fakta mengenai objek yang dapat mengurangi derajat ketidakpastian tentang suatu keadaan atau kejadian. Sedangkan menurut Vercellis (2009:6) mengatakan bahwa data adalah merupakan sebuah representasi fakta yang tersusun secara terstruktur. Selain deskripsi dari sebuah fakta, data dapat pula merepresentasikan suatu objek.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa data adalah merupakan fakta atau bagian dari fakta yang belum tersusun yang mempunyai arti yang dihubungkan dengan kenyataan yang benar-benar terjadi, fakta dapat dinyatakan dengan gambar (grafik), kata-kata, angka, huruf dan lain sebagainya. Juga data masih merupakan bahan mentah apabila tidak diolah maka data tersebut tidak berguna, sehingga dibutuhkan suatu model yang akan dikelompokkan dan diproses untuk menghasilkan suatu informasi dan data yang dilakukan melalui proses pelayanan termasuk bidang data pada kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabuapten Buru.

Namun jika dicermati langsung dilapangan banyak dijumpai belum

optimalnya kualitas pelayanan pada bidang data yang terlihat berupa : kurangnya proses pengumpulan data, kurangnya verifikasi data maupun jenis dan kebutuhan data dalam rangka untuk mempermudah proses pelayanan yang dilakukan disuatu kantor. Oleh karena itu dalam proses pelayanan pada bidang data dimana segala macam pengelolaan terhadap data atau kombinasi- kombinasi dari berbagai macam pengelolaan terhadap data untuk membuat data itu dapat berguna sesuai dengan hasil yang di inginkan dan dapat segera dipakai disuatu kantor agar dapat mempermudah dan memperlancar kebutuhan pelayanan pada kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabuapten Buru.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, peneliti mengangkat judul : “Kualitas Pelayanan Bidang Data Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabuapten Buru”.

## LANDASAN TEORI

### 1. Pengertian Kualitas

Kualitas sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima secara nyata. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Namun apabila pelanggan mendapati bahwa pelayanan yang diterima itu tidak sesuai atau berada di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan dapat dianggap tidak berkualitas dan mengecewakan.

Selain itu, menurut Kotler dkk, (2009:35) mengemukakan yaitu kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan menurut Sinambela, dkk (2011:6) mengatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers).

Dari uraian diatas dijelaskan bahwa kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat



abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat di katakan tidak baik.

Selanjutnya, menurut Tjiptono Fandy (2004:2) kualitas adalah (a) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (b) kecocokan pemakaian, (c) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (d) bebas dari kerusakan, (e) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (f) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (g) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari uraian diatas dijelsakan bahwa terdapat beberapa elemen kualitas sebagai yang tampak terlihat berikut :

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Disisi lain, menurut Herdiyansyah (2011:35) mengatakan yaitu kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Dengan demikian dijelaskan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

## 2. Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Sinambela, dkk (2011:4)

bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Moenir (2008:27) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Dari uraian diatas dijelaskan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi dalam pemberian pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau masyarakat.

Selain itu, menurut Ahmad A. Rahman dkk, (2010:3) mengatakan bahwa pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparaturnya pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Sedangkan menurut Ridwan, dkk (2009:19) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat.

Disamping itu, secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari yaitu :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti



- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Demikian dari beberapa uraian diatas dijelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh masyarakat tentunya dengan tujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Pemerintahan harus berorientasi pada pelayanan, sehingga pemerintah memandang masyarakat sebagai faktor dominan dalam memenuhi kebutuhan tersebut demi mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

### 3. Prinsip Pelayanan

Didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
  - ✓ Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.

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

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan oleh instansi pemerintah dan



dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

#### 4. Unsur Pelayanan

Adapun terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik menurut Bharata Atep (2004:11) mengemukakan diantara yaitu :

- a. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.
- b. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan yaitu dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Dari beberapa uraian diatas dapat dijelaskan bahwa unsur-unsur pelayanan publik berhubungan dengan proses sebagaimana pelayanan itu dilaksanakan. Dengan adanya pengaturan dan perencanaan program secara matang dan didukung oleh sistem informasi dalam pelaksanaan pelayanan maka akan membantu kelancaran proses pelayanan yang pada akhirnya akan menghasilkan struktur kualitas pelayanan yang mudah dan cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 5. Indikator Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dalam Budiman (2004:26), menegaskan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi serquel tersebut, yaitu:

- a. Bukti fisik : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
- b. Keandalan : kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
- c. Daya tanggap : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat,serta tanggap terhadap keinginan konsumen
  - a. Jaminan : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
  - b. Empati : yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dan kepedulian dari pegawai terhadap kosumen.

Dalam penelitian ini banyak teori-teori yang mengupas tentang pelayanan, namun yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan oleh sebagai teori utama untuk mengetahui dan menjelaskan kepuasan pelayanan oleh karena itu konsep kualitas pelayanan dapat diukur kedalam lima indicator terserbut agar dapat memberikan kepuasan terhadap para pelanggan.

#### 6. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfactioans*) berasal dari kata “*Statis*“ artinya cukup baik, memadai, dan “*Facio*“ (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.



Menurut Kotler dan Keller (2009:138) mengatakan bahwa kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2012:57) mengatakan bahwa secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (advertising) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah gethok tular positif.

Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka peserta uji akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan peserta uji akan puas. Harapan peserta uji dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari sahabat serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Mutu suatu jasa uji sertifikasi tergantung dari tingkat kepuasan peserta uji di dalam melaksanakan uji, bila dihubungkan dengan jasa uji sertifikasi, maka bermutu atau tidaknya perusahaan tersebut, tergantung kepada puas atau tidaknya para peserta uji.

#### **7. Indikator Kepuasan Pelayanan**

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat



merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dengan demikian kepuasan pelayanan adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmn PAN no. 25 tahun 2004).

#### **8. Pengertian Bidang Data**

Bidang data adalah fakta atau bagian dari fakta yang digambarkan dengan simbol-simbol, gambar-gambar, nilai-nilai, bilangan-bilangan, uraian karakter yang mempunyai arti pada suatu karakter tertentu. Data merupakan bahan baku yang diolah menjadi informasi. Data juga merupakan kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian dan kesatuannya. Menurut Edhy Sutanto (2011:13), mengatakan bahwa data didefinisikan sebagai bahan keterangan tentang kejadian-kejadian nyata atau fakta yang dirumuskan dalam sekelompok lambang tertentu yang tidak acak, yang menunjukkan jumlah, tindakan atau hal. Sedangkan menurut Ralston dan Reilly dalam Chamidi, (2004: 314) mengatakan bahwa data didefinisikan sebagai fakta atau apa yang dikatakan sebagai hasil dari suatu observasi terhadap fenomena alam. Sebagai hasil observasi langsung terhadap kejadian atau fakta dari fenomena di alam nyata, data bisa berupa tulisan atau gambar yang dilengkapi dengan nilai tertentu.

Dari uraian diatas dijelaskan bahwa data yang berhubungan secara logis dan merupakan penjelasan dari data tersebut yang dirancang dengan tujuan untuk menemukan data yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Data juga dapat dikatakan sebagai kumpulan data yang selang terintegrasi karena data dirancang untuk dapat digunakan oleh banyak pemakai, memegang data operasional dan juga penjelasan mengenai data tersebut, dan menghindari duplikasi data.

Selain itu, menurut Muh. Fakhri Husein dkk, (2003:03) mengatakan bahwa data adalah

aliran fakta-fakta mentah menunjukkan peristiwa yang terjadi dalam organisasi dan lingkungan fisik sebelum diorganisir dan ditata menjadi suatu bentuk yang bisa dipahami dan digunakan. Sedangkan menurut Azhar Susanto (2000:203) mengatakan bahwa data adalah fakta baik dalam bentuk angka-angka, huruf-huruf, atau apapun yang dapat digunakan sebagai input dalam proses untuk menghasilkan informasi.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa data merupakan sumber daya maka perlu dikelola dan proses ini disebut manajemen data atau pengelolaan data. Manajemen data adalah bagian dari manajemen sumberdaya informasi yang mencakup semua kegiatan yang memastikan bahwa sumber daya perusahaan atau organisasi akurat, mutakhir, aman dari gangguan dan tersedia bagi pemakai.

#### **9. Pengolahan Bidang Data**

Dalam proses pengolahan bidang data, hal ini dapat disampaikan oleh beberapa ahli menurut Jogiyanto, (2005:02) mengatakan bahwa pengolahan Data (*data processing*) adalah manipulasi dari data kedalam bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti, berupa suatu informasi. Sedangkan menurut Sutabri (2013:21) mengatakan bahwa pengolahan data adalah manipulasi dari data kedalam bentuk yang berguna dan lebih berarti, berupa suatu informasi yang dapat digunakan oleh orang-orang yang membutuhkan.

Dari uraian dapat dijelaskan bahwa pengolahan data merupakan kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan masukan berupa data dan menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk tujuan sesuai dengan yang direncanakan. pengolahan data diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengolahan data adalah suatu proses menerima dan mengeluarkan data menjadi bentuk lain yaitu berupa informasi.

Selain itu, menurut Fathoni, (2006:07) mengatakan bahwa pengolahan Data adalah masa atau waktu yang digunakan untuk mendeskripsikan perubahan bentuk datamenjadi informasi yang memiliki kegunaan. Sedangkan menurut Sutabri



(2005:21) mengatakan bahwa pengolahan data terdiri dari kegiatan-kegiatan penyimpanan data dan penanganan data, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Penyimpanan data (*data storage*)  
Penyimpanan data meliputi pekerjaan pengumpulan (*filling*), pencarian (*searching*), dan pemeliharaan (*maintenance*).
- b. Penanganan data (*data handling*)  
Penanganan data meliputi berbagai kegiatan, seperti pemeriksaan (*verifying*), perbandingan (*comparing*) pemilihan (*sorting*), peringkasan (*extracting*), dan penggunaan (*manipulating*).

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pengolahan data adalah suatu proses informasi yang dimanifulasi dan dapat berguna bagi pengguna yang memerlukan untuk suatu program dan yang lainnya. Pengolahan Data merupakan suatu sistem yang memberikan informasi laporan yang berupa laporan nilai serta informasi yang bersangkutan dengan berbasis web, sehingga membantu kecepatan dan kualitas dalam penyampaian informasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah menggunakan deskriptif dengan metode bersifat mengemukakan fakta apa adanya terhadap variabel kualitas pelayanan bidang data. Pendekatan yang dilakukan tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain, melainkan menjelaskan dan menganalisis terhadap fenomena yang diteliti. Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah di kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabuapten Buru. Dalam penentuan informan ini, maka peneliti mengambil informan kunci yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui atau terlibat langsung terhadap masalah yang diteliti. Adapun penyajian data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif dengan menggunakan analisa data dari Miles dan Huberman (1984) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan menguraikan mengenai hasil penelitian berupa data yang diperoleh dilapangan terhadap kualitas pelayanan bidang data. Dengan demikian dari variabel tersebut dapat diukur dengan beberapa indikator-indikator yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Bukti fisik

Ketersediaan bukti fisik untuk menunjang pemberian pelayanan secara berkualitas oleh pegawai yang datang berurusan untuk memperoleh hak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi. Ketersediaan bukti fisik yang memadai dalam menunjang kebutuhan pelayanan pada intinya menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Kepala BKD mengenai penampilan pegawai yang berkerja di kantor ini rapi dan professional, ia mengatakan bahwa :

*“Kalau untuk penampilan pegawai terlihat rapih dan sopan dalam melaksanakan pelayanan bagi pengujung yang datang di kantor, juga para pegawai dapat bekerja sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang dilakukan di kantor sehingga dengan mudah melakukan pelayanan hal ini karena di dukung oleh fasilitas yang memadai”* (Wawancara, 09 Mei 2023).

Selain itu, dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seorang Kepala Tata Usaha mengenai ada ketersediaan peralatan, perlengkapan dan sarana yang modern, ia mengatakan bahwa :

*“Dalam bentuk fasilitas fisik dapat terlihat seperti peralatan personal, media komunikasi, komputer dan hal-hal yang lainnya termasuk gedung, kondisi tempat, ruangan full AC, tempat parkir serta sarana fisik yang ada menjadi faktor yang dipertimbangkan dalam menilai kualitas layanan sehingga pengujung merasa sedang menggunakan pelayanan dan dilayani”* (Wawancara, 10 Mei 2023).

Selanjutnya, mengenai kondisi lingkungan berupa gedung yang bersih dan nyaman, hal ini dilakukan pendekatan dan





wawancara dengan salah seorang Pegawai Sekolah, ia mengatakan bahwa :

*“Iya, kalau untuk kondisi lingkungan gedung terlihat bersih dan nyaman sehingga para pegawai dapat melaksanakan aktivitasnya dengan baik terutama dalam melaksanakan pekerjaan di kantor, sehingga hal ini tentu dapat menimbulkan kelancaran kerja bagi setiap pegawai, juga di dukung dengan ketersediaan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan kerja para pegawai di kantor”* (Wawancara, 04 Juni 2023).

Disisi lain, dari pernyataan mengenai pegawai yang bekerja selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab, hal ini dapat disampaikan oleh salah seorang Kepala Bidang Data, ia menyampaikan bahwa :

*“Kalau untuk para pegawai yang bekerja di kantor sebagian besar menggunakan tanda pengenal, dengan tujuan agar para pegawai mudah dikenal oleh setiap pengunjung atau bagi orang yang datang melakukan pengurusan di kantor, hal ini juga agar dapat memberikan kelancaran kerja bagi setiap pegawai dalam melakukan pelayanan”* (Wawancara, 05 Juni 2023).

Dengan demikian dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa masih menunjukan belum optimalnya bukti fisik yang ada pada kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabuapten Buru terlihat berupa masih kurangnya ketersediaan fasilitas fisik yang memadai dalam menunjang kebutuhan kerja pegawai sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kepada para pengunjung yang datang di kantor.

## **2. Keandalan**

Kemampuan perusahaan melalui para pegawainya untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara mudah merupakan salah satu dimensi penting yang turut menunjukan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pengunjung yang datang pengurusan, terutama dilihat dari ketepatan waktu memberikan layanan. Hal ini dapat dilakukan pendekatan dan wawancara

dengan Kepala Tata Usaha mengenai aktivitas pegawai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan jika melakukan pekerjaan di kantor, ia mengatakan bahwa :

*“Kalau untuk pegawai yang bekerja dikantor selalu tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, sehingga para pengunjung yang datang merasa dilayani dengan begitu semua pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan tepat waktu”* (Wawancara, 09 Mei 2023).

Selain itu, dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan Kepala BKD mengenai proses pelayanan terhadap pengaduan atau pelaporan data cepat dan handal, ia mengatakan bahwa :

*“Kalau untuk proses pengaduan dan pelaporan data dapat dilakukan dengan baik oleh para pegawai, juga selalu berusaha untuk memberikan pelayanan secara mudah dalam arti tepat waktu, walaupun terjadi keterlambatan dalam pelayanan disebabkan karena masalah teknis terkait dengan fasilitas atau pada saat pimpinan berada diluar kantor, namun hal ini tidak memperhambat proses pelayanan di kantor terutama mengenai proses pengaduan dan pelaporan data yang dilakukan”* (Wawancara, 10 Mei 2023).

Selanjutnya, mengenai setiap informasi yang diberikan sesuai dengan yang di inginkan oleh pengunjung, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang Pegawai Sekolah, ia mengatakan bahwa :

*“Untuk mengetahui tingkat kemampuan dan kecakapan pegawai di kantor ini dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, sehingga pengunjung merasa puas karena pegawai mampu memberikan informasi secara spontan bahkan kemampuan berkomunikasi sudah sangat bagus, serta dari pelaksanaan tugas disini cukup terampil melaksanakan tugasnya pegawai menguasai hal yang dikerjakan”* (Wawancara, 04 Juni 2023).

Disisi lain, dari pernyataan mengenai bila terjadi kesalahan dalam melakukan suatu pekerjaan, pegawai secara cepat melakukan pengecekan ulang data yang dikerjakan, hal ini



dapat disampaikan oleh salah seorang Pegawai Bidang Data, ia menyampaikan bahwa :

*“Kami sangat memperhatikan ketepatan waktu pemberian pelayanan bagi para pengunjung jika melakukan pengurusan dimana mereka yang datang, namun di akui juga bahwa terdapat keterlambatan yang terpaksa dihadapi pegawai terutama mengenai keterlambatan atau kesalahan data namun para pegawai dengan cepat melakukan perbaikan” (Wawancara, 05 Juni 2023).*

Dengan demikian dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa masih menunjukkan belum optimalnya keandalan pegawai yang ada pada kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabuapten Buru terlihat berupa masih kurangnya kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melakukan pekerjaannya sehingga menimbulkan kurang lancar dalam melakukan pelayanan, juga terjadinya keterlambatan dalam melayani pengolahan data.

### **3. Daya Tanggap**

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengunjung dengan penyampaian informasi yang jelas, merupakan salah satu aspek yang menunjukkan kualitas pemberian pelayanan yang datang pengurusan untuk memperoleh perhatian dari pimpinan dan pegawai. Hal ini dapat dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Kepala tata usaha mengenai kesiapan pegawai dalam melayani pengunjung di kantor ini, ia mengatakan bahwa :

*“Secara umum pemberian pelayanan bagi para pengurusan dapat diberikan oleh pegawai hanya saja kalau dilihat dari segi waktu penyelesaian pengurusan yaitu 1 jam, saya merasa bahwa pegawai kurang memiliki sikap tanggap dan proaktif mengurus pengunjung di kantor, atau mungkin mengingat berkas-berkas yang saya masukan belum lengkap sehingga proses pelayanan dapat tertunda dalam beberapa jam atau harinya” (Wawancara, 09 Mei 2023).*

Selain itu, dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seorang Pegawai Bidang Data mengenai adanya kemauan

pegawai untuk membantu pengunjung di kantor, ia mengatakan bahwa :

*“Kalau untuk kemauan pegawai dalam membantu para pengunjung yang di kantor memang terlihat ada kemauan, namun ada kendala teknis lain yang membuat sistem pelayanan kurang berjalan dengan baik misalnya kendala fasilitas yang kurang mendukung atau tersedia, juga karena data berkas yang kurang lengkap pada saat dimasukan di kantor ” (Wawancara, 10 Mei 2023).*

Selanjutnya, mengenai cepat merespond pengunjung yang datang berurusan di kantor, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Kepala BKD, ia mengatakan bahwa :

*“Iya, kalau untuk cepat merespond pengunjung yang datang berurusan di kantor memang terlihat ada, dimana setiap pengunjung memiliki harapan agar setiap proses pengurusan data dikantor cepat terselesaikan dengan tepat waktu sehingga dengan begitu proses pelayanan dapat terlihat baik” (Wawancara, 04 Juni 2023).*

Disisi lain, dari pernyataan mengenai pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung, hal ini dapat disampaikan oleh salah seorang Pegawai Sekolah, ia menyampaikan bahwa :

*“Iya jika dilihat dari kemampuan dan kecakapan pegawai di kantor ini dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung sudah cukup baik, sehingga pengunjung merasa puas karena pegawai mampu memberikan informasi jelas dan secara spontan bahkan kemampuan berkomunikasi sudah sangat bagus, serta dari pelaksanaan tugas disini cukup terampil melaksanakan tugasnya mereka menguasai hal yang dikerjakan” (Wawancara, 05 Juni 2023).*

Dengan demikian dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa masih menunjukkan belum optimalnya daya tanggap pegawai yang ada pada kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabuapten Buru terlihat berupa masih terjadinya hambatan dan keterlambatan akibat hal-hal teknis berupa keterlambatan informasi, respond pegawai dan



ketepatan waktu pelayanan, dan akibat proses kurangnya berkas data yang tersedia, akan tetapi proses pelayanan tetap dilakukan sesuai standar pelayanan agar dapat memuaskan peserta pengujung.

#### 4. Jaminan

Pemberian jaminan berupa kesopanan santunan para pegawai dalam proses pemberian pelayanan kepada mereka yang datang mengurus merupakan salah satu penciri dari kualitas pelayanan yang diberikan dan perlu memperoleh perhatian dari pimpinan dan pegawai di kantor. Hal ini dapat dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Pegawai Bidang Data mengenai pegawai mampu menanamkan kepercayaan pengujung di kantor ini, ia mengatakan bahwa :

*“Iya, kalau untuk pelayanan disini menurut saya masih kurang memberikan jaminan bagi pengujung karena terkadang satu layanan yang sama biasanya diselesaikan dengan tenggang waktu yang berbeda, pada hal seharusnya layanan yang sama bisa diselesaikan dengan jangka waktu yang sama, seperti saat saya mengurus data-data terkait dengan kepentingan sekolah atau lainnya, terkadang terlambat pada hal ada juga peserta melakukan pengurusan langsung selesai” (Wawancara, 09 Mei 2023).*

Selain itu, dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seorang Kepala tata usaha mengenai pegawai mampu menjawab setiap pertanyaan pengujung di kantor, ia mengatakan bahwa :

*“Kalau untuk tanya jawab antar pegawai dan pengujung di kantor sudah dilakukan dengan baik, terutama bagi pengujung yang melakukan pengurusan data-data, dimana pegawai selalu memberikan jawaban positif terkait dengan apa yang ditanyakan, hal ini menunjukkan terjadinya proses pelayanan.” (Wawancara, 10 Mei 2023).*

Selanjutnya, mengenai pengujung merasa aman dalam merasakan proses pelayanan yang diberikan di kantor ini, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Kepala BKD, ia mengatakan bahwa :

*“Kalau untuk keamanan dapat dilakukan melalui beberapa menyangkut sistem*

*pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di kantor yakoi yang menyangkut masalah jaminan yang kami terapkan yakni (a) tepat orang, (b) tepat waktu, (c) tepat jumlah, (d) tepat tempat, dan (e) tepat administrasi, hal ini dilakukan hanya untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan pada sistem pelayanan yang ada” (Wawancara, 04 Juni 2023).*

Disisi lain, dari pernyataan mengenai pegawai memiliki citra yang positif di mata pengujung, hal ini dapat disampaikan oleh salah seorang Pegawai Sekolah, ia menyampaikan bahwa :

*“Kalau untuk penampilan pegawai dan sistem pelayanan yang diberikan oleh pegawai terlihat agak baik, begitu juga respond pegawai terlihat baik, meskipun dalam melakukan pelayanan masih terdapat kendala atau keterlambatan, namun bukan berarti pegawai tidak melakukan tugas pelayanan” (Wawancara, 05 Juni 2023).*

Dengan demikian dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa masih menunjukan belum optimalnya jaminan pegawai yang ada pada kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabuapten Buru berupa masih terlihat kurangnya perhatian pegawai untuk pemberian jaminan atau kepastian dalam pengurusan namun adaya upaya pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi. Hal ini dilakukan hanya untuk mempermudah sistem pelayanan sehingga bisa menjamin jasa pelayanan sesuai harapan pengujung.

#### 5. Empati

Bersikap empati yang ditujukan oleh para pegawai dalam pemberian pelayanan jasa kepada pengurus hak pensiun merupakan salah satu dimensi yang menunjukan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan harus mendapat perhatian dari pimpinan dan pegawai di kantor. Hal ini dapat dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Pegawai Bidang Data mengenai pegawai dapat memahami kebutuhan spesifik pengujung, ia mengatakan bahwa :



“Memang kalau untuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai tentu dilakukan sesuai tugas dan fungsinya agar dapat menciptakan suasana yang lebih baik bahkan mereka mampu memberikan komunikasi dengan baik kepada pengujung meskipun belum sepenuhnya terselenggara secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada pengujung tapi paling tidak pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan pelayanan” (Wawancara, 09 Mei 2023).

Selain itu, dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seorang Kepala Tata Usaha mengenai pegawai memperlakukan pengujung dengan penuh perhatian di kantor ini, ia mengatakan bahwa : “Disadari bahwa pegawai disini sudah cukup baik berupa sikapnya, mereka juga perhatian kepada para penerima layanan, hanya saja terkadang juga ada yang terkesan tidak peduli dengan kendala yang dihadapi untuk melengkapi berkas-berkas yang diminta, tetapi tidak semua juga seperti itu hanya beberapa kondisi saja” (Wawancara, 10 Mei 2023).

Selanjutnya, mengenai pegawai mudah di hubungi pengujung dan mengutamakan kepentingan pengujung, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang Kepala BKD, ia mengatakan bahwa : “Iya, terlihat adaya kemudahan pengujung untuk menghubungi pegawai jika melakukan pengurusan data-data di kantor dimana para pegawai mudah untuk di hubungi atau di temui oleh pengujung, meskipun dengan waktu yang terbatas, begitu juga dengan proses pelayanan yang diberikan dengan mudah” (Wawancara, 04 Juni 2023).

Disisi lain, dari pernyataan mengenai proses pelayanan kepada pengujung tidak membedakan status sosial, hal ini dapat disampaikan oleh salah seorang Pegawai Sekolah, ia menyampaikan bahwa :

“Kalau melihat proses pelayanan data-data, dimana pegawai sangat antusias dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial atau latar belakang pengujung di kantor, dimana pegawai selalu mengutamakan

tugas dan tanggung jawab mereka sebagai pelayan publik” (Wawancara, 05 Juni 2023). Dengan demikian dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa masih menunjukkan belum optimalnya empati pegawai yang ada pada kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabuapten Buru berupa masih terlihat kurangnya dalam memberikan kemudahan pelayanan bagi pengujung di kantor berupa sikap perhatian, pemahaman kebutuhan pengujung dalam proses pelayanan data-data meskipun sudah dilakukan, oleh karena itu diharapkan agar pegawai dan pimpinan dapat memperhatikan kebutuhan pelayanan bagi para pengujung agar terlihat cukup baik termasuk komunikasi antara peserta pengujung dengan pegawai pelayanan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis dapat menyimpulkan permasalahan pokok dalam penelitian ini sebagai berikut :

✓ **Bukti Fisik**

Dari hasil wawancara mengenai bukti fisik bahwa berupa masih kurangnya ketersediaan fasilitas fisik yang memadai dalam menunjang kebutuhan kerja pegawai sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kepada para pengujung yang datang di kantor.

✓ **Keandalan**

Dari hasil wawancara mengenai keandalan bahwa berupa masih kurangnya kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melakukan pekerjaannya sehingga menimbulkan kecurangan lancaran dalam melakukan pelayanan, juga terjadinya keterlambatan dalam melayani pengolahan data.

✓ **Daya Tanggap**

Dari hasil wawancara mengenai daya tanggap bahwa masih terjadinya hambatan dan keterlambatan akibat hal-hal teknis berupa keterlambatan informasi, respond pegawai dan ketepatan waktu pelayanan, dan akibat proses kurangnya berkas data yang tersedia, akan tetapi proses pelayanan tetap dilakukan



sesuai standar pelayanan agar dapat memuaskan peserta pengujung.

✓ Jaminan

Dari hasil wawancara mengenai jaminan bahwa masih terlihat kurangnya perhatian pegawai untuk pemberian jaminan atau kepastian dalam pengurusan namun adanya upaya pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi.

✓ Empati

Dari hasil wawancara mengenai empati bahwa masih terlihat kurangnya dalam memberikan kemudahan pelayanan bagi pengujung di kantor berupa sikap perhatian, pemahaman kebutuhan pengujung dalam proses pelayanan data-data meskipun sudah dilakukan.

**Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti dapat mencoba memberikan sasaran-sasaran sebagai berikut :

- ✓ Perlunya penambahan fasilitas fisik agar lebih mempermudah memberikan pelayanan kepada pengujung berupa tempat duduk dan mesin cetak nomor antrian agar proses pelayanan menjadi lebih baik, mudah dan lebih professional sehingga tidak terjadi proses antrian yang begitu lama hingga rasa nyaman kepada pengujung dapat terpenuhi dengan baik pula.
- ✓ Perlunya peningkatan kemampuan para pegawai agar memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu dalam hal untuk memenuhi kebutuhan pengurusan sehingga tidak lagi terjadi keterlambatan yang berulang kali, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- ✓ Perlunya kepastian pemberian informasi oleh pegawai serta peningkatan sikap keramahan dan kesopanan kepada pengujung dalam memberikan pelayanan kepada para pengujung yang datang melakukan pengurusan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Ahmad A. Rahman dkk., 2012. Manajemen Pelayanan Publik. Modul Bahan Ajar : Makassar.
- [2] Azhar Susanto. 2000. Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya. Lingsajaya : Bandung.
- [3] Barata Atep, 2004. Dasar- dasar Pelayanan Prima. Elex Media. Komputindo : Jakarta.
- [4] Budiman, Manneke, 2004. Semiotika Budaya. Pusat Penelitian Kemasyarakatan dan Budaya : Depok.
- [5] Chamidi, Safrudin. 2004. Kaitan antara Data dan Informasi Pendidikan dengan Perencanaan Pendidikan. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. (48). 10, hlm. 311-328.
- [6] Fandy Tjiptono, 2004. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. CV Andi Offset : Yogyakarta.
- [7] -----, Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta.
- [8] Fathoni, Abdurrahmat, 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Rineka Cipta : Bandung.
- [9] Edhy, Sutanta. 2009. Sistem Informasi Manajemen. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- [10] Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media : Yogyakarta.
- [11] Jogiyanto. 2005. Metode Penelitian Sistem Informasi. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- [12] Kotler, dkk, 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 2, Erlangga : Jakarta.
- [13] Kristanto, Andi. 2004. Jaringan Syaraf Tiruan (Konsep Dasar, Algoritma, dan Aplikasi). Gaya Media : Yogyakarta.
- [14] Muh. Fakhri, Husein dkk., 2003, Sistem Informasi Manajemen, UPP AMP YKPN : Yogyakarta.
- [15] Ridwan dkk, 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Nuansa : Bandung.
- [16] Sinambela, dkk., 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara : Jarkarta.



- 
- [17] Sugiarto, Endar, 2002. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Gramedia : Jakarta.
- [18] Sutabri, 2005. Sistem Informasi Manajemen. Andi Offset : Yogyakarta.
- [19] Vercellis, 2009. Data Warehousing in Business Intelligence. onlinelibrary.wiley.com.
- [20] Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 : Tentang Pelayanan Publik.
- [21] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- [22] Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 Tentang Kinerja Pegawai Pelayanan Public.