

**KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TATA USAHA DI SEKOLAH DASAR  
NEGERI BALANE KECAMATAN KINOVARO KABUPATEN SIGI**

***THE QUALITY OF SERVICE OF BUSINESS ADMINISTRATION OFFICER IN  
BALANE STATE ELEMENTARY SCHOOL KINOVARO DISTRICT SIGI***

**Vivi yanti,<sup>1</sup> Andi Irwan<sup>2</sup>, Pariyati<sup>3</sup>**

*Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palu*

*Email : [vivi.yanti@gmail.com](mailto:vivi.yanti@gmail.com)*

*Email : [irwan1234@gmail.com](mailto:irwan1234@gmail.com)*

*Email : [pariyati.pariyati@gmail.com](mailto:pariyati.pariyati@gmail.com)*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pegawai Tata Usaha di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi. 2. Untuk mengetahui faktor faktor penghambat kualitas pelayanan Pegawai Tata Usaha di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi. Penelitian dilaksanakan di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi. Pengambilan informan mempergunakan *Purposive Sampling* yaitu dengan memilih orang yang dianggap mengetahui permasalahan penelitian sehingga peneliti menetapkan 5 orang sebagai informan. Guna memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data yang dilakukan menggunakan teknik analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan yaitu 1. Kualitas pelayanan pegawai tata usaha di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi dengan indikator 1). Ketepatan. Pegawai Tata Usaha tepat dalam memberikan pelayanan. 2). Kecepatan. Pegawai Tata Usaha belum cepat memberikan pelayanan, 3). Murah. Menunjukkan bahwa pelayanan dalam kategori murah 4). Ramah. Menunjukkan bahwa Pegawai Tata Usaha ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pegawai Tata Usaha

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is 1. To know the quality of service of Business Administration officer in Balane State Elementary School Kinovaro District Sigi. 2. To know the quality of the inhibitory factor of the service of the Administration officer at the Balane State Elementary School, District Kinovaro Sigi. Research conducted in Balane State Elementary School Kinovaro Sub-district Sigi. The intake of informant using Purposive Sampling is to choose the person who is considered to know the research problem so that the researcher set 5 people as informant. In order to obtain the required data in this study, authors use data collection methods i.e. observation, interviews, documentation. Analysis of data conducted using qualitative analysis techniques. The results of the study showed that 1. The quality of the service of the Administration officer at the Balane State Elementary School Kinovaro District Sigi with indicator 1). Accuracy. The Administrative officer is right in providing service. 2). Speed. The Administration officer has not yet quickly provided service, 3). Cheap. Showed that service in the category of cheap 4). Friendly. Demonstrate that the administrative officer is friendly in providing service to the community.*

**Keywords:** *Quality of service, administrative officers*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palu

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palu

<sup>3</sup> Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palu

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 31 ayat (1) telah mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pendidikan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki secara optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut, Negara wajib menyediakan layanan pendidikan bermutu sesuai dengan minat dan bakat yang dimilikinya tanpa memandang status sosial, ras, etnis, agama dan gender. Upaya untuk melaksanakan amanat tersebut Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang merupakan dasar hukum penyelenggaraan sistem pendidikan di Indonesia

Dalam rangka mewujudkan cita-cita pendidikan nasional, sampai saat ini Pemerintah masih dihadapkan dengan berbagai permasalahan, baik permasalahan yang bersifat internal maupun eksternal, seperti tingkat kualitas pendidik yang belum memenuhi standar mutu, sarana dan prasarana sekolah yang masih kurang memadai serta terbatasnya anggaran pendidikan yang disediakan oleh pemerintah, selain faktor internal tantangan yang paling berat bagi bangsa Indonesia pada era globalisasi ini adalah bagaimana menyiapkan Sumber Daya Manusia yang cerdas, unggul dan

berdaya saing. Hanya dengan bermodalkan manusia yang cerdas, unggul dan berdaya saing suatu bangsa akan mampu bermitra dan berkompetisi pada tataran global melalui suatu sistem pendidikan yang dilaksanakan di sekolah.

Pegawai tata usaha di SDN Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi sebagai salah satu unsur di sekolah untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya harus bisa menjunjung tinggi martabat dan citra kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara. Tetapi dalam kenyataan di sekolah masih banyak ditemukan pegawai tata usaha yang kurang tahu dan kurang menyadari akan tugas dan fungsinya sehingga seringkali timbul ketimpangan-ketimpangan dalam menjalankan tugasnya dan tidak jarang membuat kecewa, kurang kesadaran dan keperdulian tentang peraturan, prosedur, dan kebijakan sekolah yang ada merupakan penyebab tindakan indisipliner yang dilaksanakan oleh pegawai tata usaha tersebut dan berakibat pada tidak berkualitaskannya pelayanan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha pada SDN Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi adalah dengan cara memberikan pelayanan (*service*) yang terbaik bagi masyarakat atau kualitas dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Kualitas yang diberikan akan

menimbulkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepadanya. Walaupun seringkali terdapat perbedaan antara harapan masyarakat dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu untuk mengetahui apakah SDN Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi melalui pegawai tata usaha telah memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, maka perlu dilakukan suatu bentuk evaluasi.

Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan bagi suatu SDN Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi yang dilaksanakan oleh pegawai tata usaha maka dari itu idealnya pegawai tata usaha di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi untuk selalu berupaya meningkatkan potensi yang dimilikinya, agar kualitas dan kuantitas pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

#### **METODE PENELITIAN**

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survey. Pada penelitian ini dalam penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yaitu :

1. Kepala Sekolah 1 orang
2. Guru 1 orang
3. Pegawai Tata Usaha 1 orang
4. Wali Murid 2 orang

Data yang diperoleh di lapangan akan dianalisis secara kualitatif, yakni mengolah data dan informasi sesuai dengan kenyataan yang didapatkan di lokasi penelitian. Analisis yang dimaksud adalah “analisis *deskriptif*”, yaitu analisis yang dipakai untuk mendapatkan gambaran secara rinci tentang objek penelitian, melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Editing data, yaitu merupakan kegiatan mengoreksi data yang telah terkumpul, pada tahap ini dilakukan kegiatan membetulkan kekeliruan, melengkapi data yang belum lengkap dalam pedoman wawancara.
2. Kategori data, yaitu memberikan kode atau simbol pada data atau pedoman wawancara. Jenis atau kategori data yang sama diberikan kode yang sama, hal ini dimaksud untuk mempermudah mengadakan penafsiran data.
3. Penafsiran makna data, yaitu menafsirkan data yang telah ada, sehingga akan mempermudah dalam proses perumusan kesimpulan hasil penelitian.
4. Perumusan kesimpulan hasil penelitian, yaitu merupakan langkah selanjutnya dalam proses pengolahan data, dimana pada kegiatan ini diadakan analisa data yang merupakan pengkajian data yang telah ada.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kedekatan dan kepercayaan hubungan pegawai tata usaha dengan masyarakat (yang melayani dan yang dilayani) hanya dapat dibina melalui kegiatan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, Oleh karena itu layanan dan dukungan kepada masyarakat dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri, selalu dekat dengan masyarakat sehingga kesan yang menyenangkan senantiasa diingat oleh masyarakat penerima layanan. Selain itu membangun kesan yang dapat memberi citra positif di mata masyarakat karena jasa pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Tata Usaha dengan tepat, cepat, murah dan ramah dirasakan langsung oleh masyarakat penerima layanan itu sendiri.

Guna mengoptimalkan kualitas pelayanan oleh pegawai tata usaha dapat dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan oleh pegawai tata usaha selaku pemberi pelayanan dan dapat dijadikan barometer pengukuran pelayanan dengan memperhatikan kemampuan pegawai tata usaha, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungannya, berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini mengukur pelayanan publik oleh pegawai tata usaha di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi melalui indikator sebagai berikut :

## **Tepat**

Substansi pelayanan kepada masyarakat selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan kepada masyarakat ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan.

Dalam hal institusi Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dengan memberikan pelayanan yang tepat. Tepat dapat dijadikan ukuran dari pelayanan pegawai tata usaha, menunjukkan kecermatan atas pekerjaannya dan menghasilkan suatu pencapaian yang melebihi harapan dari masyarakat serta tujuan yang telah ditentukan, dapat dikatakan bahwa tepat merupakan pekerjaan pegawai tata usaha melalui suatu proses yang cermat atas pekerjaan yang dilaksanakan dalam kondisi dinamis yang berhubungan dengan pegawai tata usaha, proses dan lingkungan kerja yang

memenuhi atau melebihi harapan. Walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bagi pegawai tata usaha di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi dalam pekerjaannya juga merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Santa Kara (Kepala Sekolah) yang menyatakan bahwa : Menurut saya apa yang dikerjakan oleh pegawai tata usaha telah tepat, karena setiap dari apa yang dilaksanakannya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, jika ada hal yang mereka tidak mengerti mereka langsung bertanya kepada kepala saya, sehingga harapan saya dimasa akan datang pegawai tata usaha dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya (Hasil Wawancara Tgl 16 Maret, 2019).

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal, maka dalam menjalankan pekerjaannya pegawai tata usaha diharapkan selalu menampilkan performa professional, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu, segenap pegawai tata usaha diharapkan menjadi pegawai tata usaha yang handal dan mempunyai kemampuan pemikiran yang jernih, serta kesehatan dan kemampuan fisik untuk memberikan pelayanan, dengan adanya hal tersebut maka dapat

menghasilkan ketepatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan berdampak atas pelayanan pegawai tata usaha tersebut, akan tetapi hal tersebut dapat dicapai bilamana memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya dalam suatu prosedur yang konsisten seperti pegawai tata usaha mempunyai kemampuan atas hal tersebut, selain itu pada saat pegawai tata usaha menjalankan pekerjaannya, maka Pegawai Tata Usaha diharapkan memiliki pengetahuan yang cukup sesuai bidangnya, sehingga menghadirkan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara Sri Yamasita (Guru) yang menyatakan bahwa : Berkenaan dengan ketepatan yang meliputi semua bidang pekerjaan seharusnya didukung oleh pengetahuan dari Pegawai Tata Usaha itu sendiri, dan menurut saya Pegawai Tata Usaha telah memenuhi pengetahuan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya, tinggal bagaimana agar lebih memotivasi mereka agar lebih meningkatkan pelayanannya. (Hasil Wawancara Tgl 10 Januari, 2018).

Ketepatan pelayanan oleh Pegawai Tata Usaha dipengaruhi oleh beberapa hal seperti kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, sehingga berdampak bagi Pegawai Tata Usaha mengerti akan tugas dan fungsinya dalam melaksanakan

pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut menjadi dasar dan sangatlah mempengaruhi pelayanan yang diberikan Pegawai Tata Usaha kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, terkandung suatu kondisi yang melayani yakni Pegawai Tata Usaha harus memiliki suatu keterampilan dan keahlian di bidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut, pihak yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sahrul (Pegawai Tata Usaha) yang menyatakan bahwa: Setiap Pegawai Tata Usaha sudah tentu memahami tugas dan fungsinya, karena telah terdapat pada TUPOKSI, sehingga tidak ada alasan bagi Pegawai Tata Usaha jika tidak tepat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. (Hasil Wawancara 15 Januari, 2019)

Wawancara tersebut mengungkapkan urgennya pengetahuan atas tugas dan fungsi (TUPOKSI) Pegawai Tata Usaha sehingga berdampak pada akurasi Pegawai Tata Usaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Akurasi begitu mempengaruhi dari pelayanan Pegawai Tata Usaha tersebut, akurasi dalam hal ini dilihat pada ketepatan Pegawai Tata Usaha dalam

melaksanakan pekerjaan serta menyelesaikan pekerjaan.

Akurasi dapat dijadikan ukuran dari ketepatan Pegawai Tata Usaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menunjukkan kecermatan atas pekerjaannya dan menghasilkan suatu pencapaian yang melebihi harapan atau tujuan yang telah ditentukan, dapat dikatakan bahwa akurasi merupakan ketepatan Pegawai Tata Usaha melalui suatu proses yang cermat atas pekerjaan yang dilaksanakan dalam kondisi dinamis. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mayasari (Wali Murid) menyatakan bahwa : Menurut pengamatan saya serta apa yang saya rasakan ketika berurusan di SDN pagawai tata usaha cukup tepat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan, hal ini ditandai cukup akuratnya data tentang siswa serta berbagai persyaratan untuk memasukan anak di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi. (Hasil Wawancara Tgl 21 Februari 2019).

Akurasi yang berdampak atas ketepatan Pegawai Tata Usaha dicapai bilamana memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya dalam suatu prosedur yang konsisten. Bilamana Pegawai Tata Usaha telah memenuhi spesifikasi atau standar/kriteria yang telah ditetapkan. Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan

masyarakat. Bagaimana Pegawai Tata Usaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu tepat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurdiana (Wali Murid) yang menyatakan bahwa : Selama saya melakukan pengurusan di SDN, Pegawai Tata Usaha cukup tepat dalam memberikan pelayanan, contohnya kalau urus surat keterangan atau berbagai persyaratan harus sesuai dengan syarat yang telah ditentukan agar tidak ada masalah di kemudian hari, kemudian telah ada pegawai tata usaha yang khusus menangani hal tersebut (Hasil Wawancara Tgl 17 Maret, 2019 )

Pada dasarnya substansi pelayanan masyarakat melalui ketepatan pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh Pegawai Tata Usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Selain itu ketepatan juga dimaksudkan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini didukung oleh kemampuan Pegawai Tata Usaha dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepada masyarakat, dan sarana yang memadai.

### **Cepat**

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi

semua Pegawai Tata Usaha di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi. Dengan demikian maka setiap Pegawai Tata Usaha harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani masyarakat sehingga berdampak pada cepatnya pelayanan yang diberikan. Cepat dalam memberikan pelayanan berarti waktu yang digunakan dalam melayani masyarakat minimal sama dengan batas waktu standar yang telah ditentukan dalam hal ini merupakan batas waktu yang sudah ditentukan waktunya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Santa Kara (Kepala Sekolah) yang menyatakan bahwa : Memang saya akui, belum ada suatu standar yang baku tentang jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini tergantung dari waktu kerja di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi serta persyaratan yang mereka penuhi (Hasil Wawancara Tgl 16 Maret 2019)

Jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan masyarakat mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan haruslah di informasikan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas agar dapat mengukur pelayanan masyarakat dengan memperhatikan

ketepatan jadwal pelayanan atau waktu penyelesaian pelayanan serta sejauh mana kemampuan para Pegawai Tata Usaha dalam memberikan pelayanan yang cepat pada waktu yang telah ditetapkan.

Cepat dalam memberikan pelayanan merupakan suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif) karena dalam hal ini pelayanan merupakan suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara Pegawai Tata Usaha dengan masyarakat dan menyediakan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sri Yamasita (Guru) yang menyatakan bahwa : Masih ada keluhan masyarakat tentang tidak cepatnya pelayanan, tapi mau diapalagi karena banyak hal yang mempengaruhinya seperti sarana dan prasarana yang tidak memadai, belum lagi mati lampu, selain itu sudah seharusnya dirubah persepsi dari Pegawai Tata Usaha itu sendiri tentang jati dirinya, bahwa dia ada di kantor ini untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, jadi jangan seenaknya keluar pada saat jam kantor. (Hasil Wawancara Tgl 10 Januari, 2019)

Pelayanan yang cepat menentukan kepuasan masyarakat. Berapa lama masyarakat harus menunggu hingga selesai mendapatkan pelayanan, Cepat dalam memberikan pelayanan menunjukkan target waktu pelayanan dapat diselesaikan

dalam waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara Sahrul (Pegawai Tata Usaha) yang menyatakan bahwa : Kami selaku Pegawai Tata Usaha berupaya untuk memberikan pelayanan secepat mungkin, tapi apa daya banyak hal yang menjadi kendalanya, selain karena tidak memadainya sarana dan prasarana juga kami masih kekurangan Pegawai Tata Usaha. (Hasil wawancara Tgl 15 Januari, 2019).

Pegawai Tata Usaha dalam memberikan pelayanan yang ideal seharusnya tidak memiliki kegiatan atau pekerjaan lain seperti pekerjaan sambilan di luar pekerjaan kantor yang dapat mengganggu tugas-tugas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Pegawai Tata Usaha akan dapat maksimal apabila bila semua waktu dan konsentrasi Pegawai Tata Usaha benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat penerima layanan. Kondisi tersebut membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi terganggu. Masih seringnya Pegawai Tata Usaha meninggalkan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat, erat kaitannya dengan adanya tugas-tugas tambahan. Hal tersebut sangat sering menimpa Pegawai Tata Usaha yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mayasari (Wali Murid) yang menyatakan bahwa : Seharusnya tidak ada alasan bagi



Pegawai Tata Usaha tidak cepat dalam memberikan pelayanan, bukanlah itu merupakan tugas mereka, sehingga mereka seharusnya sudah berpikir bagaimana caranya agar memberikan pelayanan yang cepat agar masyarakat menjadi puas. (Hasil Wawancara 21 Februari, 2019)

Dalam hal ini pelayanan yang cepat oleh Pegawai Tata Usaha idealnya adalah memberikan atau melakukan pelayanan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya sehingga cepat tersebut dapat diukur pada hitungan menit ataupun jam. Berdasarkan hasil wawancara Nurdiana (Wali Murid) yang menyatakan bahwa : Saya juga heran kenapa Pegawai Tata Usaha kurang cepat dalam memberikan pelayanan, bukankah itu sudah tugas mereka, pernah satu kali saya ingin melakukan pengurusan, malah Pegawai Tata Usaha yang mengurusnya belum datang, pada saat dia datang mati lampu, sayapun disuruh pulang untuk mengurusnya besok saja, tapi beda kalau yang diurus itu kebetulan kena keluarga dengan Pegawai Tata Usaha tersebut pelayanan cukup cepat. (Hasil wawancara Tgl 17 Maret, 2019).

Terjadi perbedaan cepat tidaknya dalam memberikan pelayanan antara masyarakat yang satu dengan lainnya Ini memang bukan rahasia lagi, karena hal ini sudah biasa dan sering terjadi di lapangan. Banyak masyarakat sudah menjadi korban dari adanya diskriminasi dalam pelayanan.

Diskriminasi ini bisa menyangkut hubungan kekerabatan, pertemanan, keluarga, etnis, status sosial dan lain sebagainya. Selain itu kendala lain yang dihadapi adalah kendala eksternal yaitu kendala yang disebabkan oleh masyarakat itu sendiri seperti ketidaklengkapan dokumen, masyarakat tidak kooperatif dan ketiadaan koordinasi antar instansi. Masalah ketidaklengkapan persyaratan/dokumen yang harus dilengkapi oleh masyarakat seringkali membuat Pegawai Tata Usaha menolak memberikan pelayanan. Masyarakat disarankan untuk melengkapinya terlebih dahulu. Di sini yang menjadi persoalan adalah ketika lokasi tempat tinggalnya jauh dan instansi tersebut dan masalah kesibukannya membuat penyelesaian urusan menjadi lebih lama. Hal tersebut diakui oleh Pegawai Tata Usaha sebagai penyebab utama kelambatan, tetapi jarang sekali pegawai tata usaha yang mempunyai inisiatif untuk tetap memproses berkas-berkas urusan tersebut dan kekurangan persyaratan dilengkapi kemudian. Bagi pegawai tata usaha, apabila tetap diproses, akan menyulitkan kerja mereka sendiri.

### **Murah**

Akses masyarakat terhadap pelayanan dipandang efisien apabila masyarakat memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus

dikeluarkan oleh masyarakat merupakan indikator penting untuk melihat murah tidaknya pelayanan yang diberikan. Secara prinsip seharusnya pelayanan harus dapat dinikmati oleh masyarakat secara keseluruhan, sehingga dapat dikategorikan pelayanan yang baik itu berdimensi pada biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat.

Biaya diartikan pada besaran uang yang harus dikeluarkan oleh masyarakat guna mendapatkan pelayanan di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi, oleh karena itu mengetahui biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dapat diukur pada terjangkaunya biaya dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Santa Kara (Kepala Sekolah) yang menyatakan bahwa : Pegawai Tata Usaha dalam memberikan pelayanan saya larang untuk meminta biaya yang tidak sesuai dengan aturan yang ada, kecuali sudah ada ketentuannya, akan tetapi jika ada masyarakat yang memberikan itu kepada Pegawai Tata Usaha yang menurutnya telah diberikan pelayan itu adalah urusan mereka. (Hasil Wawancara Tgl 16 Maret, 2019)

Biaya yang dimaksudkan disini adalah pengenaan biaya pelayanan kepada masyarakat oleh Pegawai Tata Usaha harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa

pelayanan dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran kondisi masyarakat untuk membayar secara umum. Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan Sri Yamasita (Guru) yang menyatakan bahwa : Memang telah ada ketentuan tentang pungutan biaya dalam pemberian pelayanan, malah setahu saya hal tersebut telah dilarang, nanti termasuk pungli, tapi memang sangat sulit dicegah jika masyarakatnya langsung memberikan kepada Pegawai Tata Usaha yang kebetulan dibantu dalam pengurusannya. (Hasil Wawancara Tgl 10 Januari, 2019).

Praktik pelayanan dengan memberikan uang ekstra kepada Pegawai Tata Usaha tersebut telah menjadi suatu kebiasaan umum. Pegawai Tata Usaha terbiasa dalam budaya pelayanan yang mengharapkan adanya pemberian uang dari masyarakat. Apabila dalam memberikan pelayanan masyarakat tidak memberikan imbalan dalam bentuk uang ekstra tersebut, biasanya Pegawai Tata Usaha dalam bekerja terkesan ogah-ogahan atau seenaknya sendiri. Sebaliknya, semakin besar imbalan yang diberikan masyarakat akan semakin memacu motivasi kerja Pegawai Tata Usaha dalam melayani masyarakat. Hal demikian diungkapkan oleh Sahrul (Pegawai Tata Usaha) yang menyatakan bahwa : Bagi masyarakat yang menerima pelayanan, biasanya juga memberikan

biaya jasa, tapi itu tidak besar karena tidak ada paksaan alias kemanisan hati, apalagi pada saat pengurusannya berkas tidak lengkap dan dibantu oleh Pegawai Tata Usaha dalam melengkapinya mereka akan sangat berterima kasih. (Hasil Wawancara Tgl 15 Januari, 2019).

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan masyarakat. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan oleh Pegawai Tata Usaha kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mayasari (Wali Murid) yang menyatakan bahwa : Jujur saja saya tidak tahu berapa besarnya biaya pelayanan dan lainnya, kalau mereka bilang begini bayarnya saya usahakan bayar, tapi kalau mereka bilang gratis, saya tidak akan bayar, tapi selama ini, tidak ada biaya yang harus diberikan (Hasil Wawancara Tgl 21 Februari, 2019)

Masyarakat yang berkepentingan atau memerlukan layanan, pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses

untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah dan dianggap saling menguntungkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurdiana (Wali Murid) yang menyatakan bahwa : Saya kalau dibilang bayar, ya saya bayar, kalau tidak ya tidak, tapi semuanya tergantung dari mereka yang mengurusnya, yang penting masih bisa saya jangkau, tapi selama ini tidak ada yang harus dibayar kecuali telah ada aturannya (Hasil Wawancara Tgl 17 Maret, 2019)

Idealnya segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan yang nominal dan tata cara pembayarannya ditetapkan pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundangundangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan kepada masyarakat harus diinformasikan secara jelas. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan seharusnya memiliki kejelasan biaya yang dikenakan dalam suatu pelayanan serta bersifat ekonomis. Selain itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai tanda bukti dengan jumlah yang dibayarkan.

## **Ramah**

Ramah bagi pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Tata Usaha menunjukkan penghargaan dan menghormati kepada masyarakat yang dilayani, bahkan pada saat menyampaikan keluhan. Pegawai Tata Usaha idealnya selalu ramah dalam menerima keluhan tanpa emosi yang tinggi dan pada akhirnya berdampak pada ketiakramahan dalam pelayanan, jika Pegawai Tata Usaha ramah berarti masyarakat akan merasa senang dan menyukai pelayanan dari Pegawai Tata Usaha. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mayasari (Wali Murid) yang menyatakan bahwa : Menurut saya, Pegawai Tata Usaha ramah dalam memberikan pelayanan, jika ada masyarakat yang tidak memahami biasanya mereka selalu memberikan keterangan-keterangan dengan baik. (Hasil Wawancara 21 Februari, 2019)

Selain itu, ramah dapat dilihat dari bentuk pelayanan dengan sikap yang ditampilkan oleh Pegawai Tata Usaha dalam pelayanan kepada masyarakat. Ramah disini diartikan sebagai hubungan antara Pegawai Tata Usaha dan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara Sri Yamasita (Guru) yang menyatakan bahwa : Saya selalu menekankan kepada Pegawai Tata Usaha untuk ramah dalam

memberikan pelayanan, karena bagaimanapun juga sikap ramah kita berdampak adanya empati dari masyarakat. (Hasil Wawancara Tgl 10 Januari, 2019).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa perilaku Pegawai Tata Usaha dalam memberikan pelayanan haruslah menunjukkan pada keramahan, berbagai pelayanan akan berjalan dengan optimal jika Pegawai Tata Usaha dapat mengimplementasikan keramahan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurdiana (Wali Murid) yang menyatakan bahwa : Jika Pegawai Tata Usaha dalam memberikan pelayanan kepada kami cukup ramah, maka kitapun akan senang dibuatnya, ketemu dengan Pegawai Tata Usaha yang tidak ramah, seperti tidak tersenyum, ketus, bagaimana kira-kira jadinya, pasti akan menimbulkan rasa ketidakpuasan. (Hasil wawancara Tgl 17 Maret 2019)

Masyarakat menginginkan Pegawai Tata Usaha yang melayaninya memiliki sikap baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah difahami, serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai masyarakat dan pendapatnya. Mereka mengharapkan Pegawai Tata Usaha memiliki pengetahuan yang memadai tentang kondisinya sehingga mampu

mengatasi setiap keluhan yang dialami oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Santa Kara (Kepala Sekolah) yang menyatakan bahwa : Keramahan itu menunjukkan sikap yang baik pada saat melakukan pelayanan, jika kita ramah maka masyarakatpun akan menghargai pelayanan yang akan kita berikan. (Hasil Wawancara Tgl 16 Maret, 2019)

Dalam memberikan pelayanan Pegawai Tata Usaha yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Pegawai Tata Usaha adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap publik yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap Pegawai Tata Usaha, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang Pegawai Tata Usaha. Mengapa demikian ? Karena setiap Pegawai Tata Usaha akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari.

Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kualitas pelayanan pegawai tata usaha di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi dengan indikator 1). Ketepatan. Pegawai Tata Usaha tepat dalam memberikan pelayanan. 2). Kecepatan. Pegawai Tata Usaha belum cepat memberikan pelayanan, 3). Murah. Menunjukkan bahwa pelayanan dalam kategori murah 4). Ramah. Menunjukkan bahwa Pegawai Tata Usaha ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Saran-Saran,** Perlunya transparansi dalam pelayanan yang di berikan Pegawai tata usaha di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi bukan hanya meliputi prosedur tetapi juga menyangkut waktu penyelesaian serta rincian biaya pelayanan. Serta perubahan pola pikir serta peningkatan kesadaran Pegawai tata usaha di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui arahan-arahan dari Kepala Sekolah sebagai pimpinan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto Agus, 1997. *Penelitian Kinerja Organisasi Publik*, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Frederickson, H. George, 1980, *New Public Administration*, University of Alabama Press, Tuscaloosa.
- Gie, The Liang. 1997. *Ensiklopedia Administrasi*. PT.Gunung Agung. Jakarta.
- Hadi Prodjo S, 1993. *Dasar-Dasar Manajemen*. Edisi 5 BPFE. Yogyakarta.
- Hutabarat, James M. 1984. *Ilmu Administrasi*. Liberty. Yogyakarta.
- Idup Suhudy. 2000. *Kebijakan Pendayagunaan Aparatur Negara*. Lan Ri. Jakarta
- Kurniawan Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Pembaharuan, Bantul Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- M. Manullang. 1989. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bina Aksara. Jakarta.
- Nazir Muhamad, 2003, *Metode Penelitian*, Ghalia, Indonesia, Jakarta.
- Poerwadarminta. 1985. *Kamus Bahasa Indonesia*. PN. Balai Pustaka. Jakarta.
- Porter, Michael E. 1993. *Keunggulan Bersaing : Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul. :* PT. Erlangga. Jakarta.
- Prajudi. Atmosudirjo, 1982. *Ensiklopedia Administrasi*. Gramedia. Jakarta.
- Ratiminto dan Winarsih 2005, *Manajemen Pelayanan*, Mismar, Jakarta,
- Sampara, Lukman.2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press Jakarta.
- Salusu. J. 1995. *Pengambilan Keputusan Strategi*. Unhas. Ujung Pandang,
- Sianipar, J.P.G. 2000, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Alfabeta. Bandung.
- Sukarno, 1990, *Pengantar Ilmu Administrasi*, CV. Mandar Maju Jakarta
- Syamsi, Ibnu. 2004. *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjandara. Riawan W. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Pembaharuan. Yogyakarta.

