

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERWAKILAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TOLITOLI DI KOTA PALU

Rita Yuningsih

itha_lamangkona79@yahoo.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

The purpose of this study was to determine the perceptions on lodging service performance in The Representative Office of Tolitoli Local Government in Palu City. This study examines The Quality of the Public Service in The Representative Office of Tolitoli Local Government in Palu City from Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions. The research type of this study was qualitative descriptive research, i.e. the problem-solving research type that illustrates or describes the research subjects and objects based on facts. The informants determined in this study were the employees of The Representative Office of Tolitoli Local Government in Palu City and the public service users of that Office. The data presented in this study were obtained directly from the research objects, those are interviews, observations, and documentations data. The results show that from (a) Tangibles and (b) Reliability dimensions, the public services are not in accordance with what is expected, whereas from (c) Responsiveness, (d) Assurance, and (e) Empathy dimensions, those can be considered good. Based on the results, the public service in The Representative Office of Tolitoli Local Government in Palu City is not optimal in giving satisfaction to the guests/visitors.

Keywords: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

Salah satu komitmen dalam pembentukan pemerintahan adalah kerelaan warga negara untuk taat kepada aturan-aturan hukum, kesediaan untuk mendukung setiap kebijakan pemerintah, sedangkan pemerintah berkewajiban memberikan kesejahteraan kepada masyarakat.

Pelaksanaan komitmen tersebut melahirkan hubungan pemerintahan, yaitu hubungan antara Pemerintah dan yang diperintah atau masyarakat yang masing-masing mempunyai posisi dan peran tertentu. Pemerintah berperan sebagai penyedia pelayanan kebutuhan bagi masyarakat sedangkan masyarakat berperan sebagai penerima pelayanan dari Pemerintah. Tugas pemerintah pada hakekatnya adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Komitmen ini bisa dipegang manakala rakyat merasa bahwa pemerintahan yang ada masih mengarah kepada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan

publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Pemerintah yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan (*service*) kepada masyarakat, harus menekankan hal-hal yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik selama ini terutama pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah belum adanya orientasi khusus mengenai efektivitas serta peningkatan kualitas dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, karena layanan publik pada umumnya masih merupakan monopoli pemerintah, sehingga pelaksanaan pelayanan publik selama ini

berjalan statis, sementara tuntutan kebutuhan masyarakat akan layanan publik semakin dinamis dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari “*empowering*” yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Untuk mencapai pelayanan publik yang prima, maka diperlukan aparatur pemerintah yang berkualitas dalam memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, baik itu dalam bentuk aturan-aturan ataupun pelayanan yang lainnya seperti dalam bidang pelayanan jasa.

Pelayanan aparatur akan menjadi prima jika pegawai diberi kompensasi yang memadai, pendidikan dan pelatihan, serta ketersediaan sarana dan prasarana kantor. Dengan kata lain jika pegawai menerima insentif yang memadai, pegawai sering diikutkan dalam pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang tugasnya, serta ketersediaan sarana prasarana kantor yang memadai maka sangat dimungkinkan kinerja pelayanan aparatur akan semakin meningkat. Setelah kinerja atau prestasi kerja pegawai meningkat maka akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat yang optimal.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu harus ada keseimbangan antara pertumbuhan pengguna jasa dengan penyediaan infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu, termasuk jasa pelayanan dan informasi bagi masyarakat pengguna jasa. Dari hasil pantauan lapangan banyak terdapat keluhan pengguna jasa yang menginap yang belum merasakan adanya pelayanan yang baik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu. Misalnya ada sebagian

masyarakat yang kesulitan mendapatkan tempat menginap karena keterbatasan kamar yang disediakan oleh Mess Pemda Tolitoli. Selain itu ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan tempat parkir karena sebagian besar pengunjung membawa kendaraan roda empat. Hal-hal seperti inilah yang perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah dalam melayani pengguna jasa agar tercipta pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

1. Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan harus bersifat menyeluruh, dan memang belum sepenuhnya menjadi bagian dari organisasi pemerintah, tidak terkecuali dalam penyediaan layanan/jasa pada masyarakat, dimana pemerintah masih belum membudayakan nilai-nilai kualitas dalam pelayanannya. Hal ini sering menyebabkan masyarakat mengeluhkan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Menurut Parasurahman dalam Agus Dwiyanto (2005:148), agar layanan dapat memuaskan kepada orang/pelanggan atau sekelompok orang yang dilayani maka harus diperhatikan beberapa persyaratan pokok yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi;
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan;
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan antusias;
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, profesional dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, sehingga pelanggan merasa lebih bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
5. *Empathy*, kedekatan dan kemudahan untuk mencapai sarana layanan dan melakukan hubungan, ramah tamah,

komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Walaupun dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh para ahli tersebut telah banyak untuk menilai kualitas pelayanan dari suatu organisasi perusahaan maupun organisasi publik/pemerintah, tetapi pihak yang paling mengetahui secara objektif kualitas pelayanan adalah para pelanggan/masyarakat itu sendiri.

2. Efektivitas Pelayanan Publik

Pada prinsipnya efektivitas pelayanan publik merupakan segala usaha yang ditempuh demi terwujudnya tujuan organisasi, meskipun dengan keterbatasan sumber-sumber yang dimilikinya. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang dicapai sesuai dengan rencana.

Guna menjamin efektivitasnya perlu ditekankan mengenai adanya pendelegasian atau pembagian wewenang, tugas dan tanggung jawab secara transparan/jelas dan tegas. Sehingga siapa melakukan apa dan bertanggung jawab kepada siapa secara tegas diatur. Oleh karenanya efektivitas pelayanan publik menjadi prasyarat utama bagi pelaksanaan proses pelayanan.

Menurut Gaebler (1996:389) efektivitas didefinisikan berbeda dengan efisiensi, efisiensi merupakan ukuran berapa biaya untuk masing-masing output (volume unit yang diproduksi), sedangkan efektivitas adalah ukuran kualitas output itu. Dengan demikian kualitas menjadi prasyarat bagi output, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan akan terpenuhi dengan pelayanan yang berkualitas atau dengan kata lain efektivitas lebih menekankan kepada kualitas pelayanan publik.

Untuk mengukur efektivitas organisasi, Gibson, dkk (1996:34-35) mengemukakan kriteria-kriteria, yakni “produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, pengembangan”. Sedangkan Steers (1985:206) mengemukakan kriteria untuk mengukur

efektivitas organisasi, yaitu “kemampuan menyesuaikan diri-keluwes, produktivitas, kepuasan kerja, kemampuan ber laba, pencarian sumber daya”.

Bertolak dari pendapat tersebut tampak bahwa yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan publik adalah tingkat pencapaian sasaran pelayanan publik yang tercermin dari adanya produktivitas kerja, fleksibilitas atau adaptasi, kepuasan masyarakat, efisiensi dan pencarian sumber daya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, yaitu dimaksudkan untuk menjelaskan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu.

Sedangkan pendekatan penelitian yang akan dipakai guna memperoleh ketepatan dengan metode deskriptif ini adalah secara kualitatif. Sebagaimana Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2001:3) mengemukakan bahwa “Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati disebut pula metodologi kualitatif”.

Adapun waktu penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan yaitu bulan Februari sampai dengan bulan April 2016. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Adapun informan yang ditetapkan peneliti adalah:

1. Kepala Kantor Perwakilan Pemda Kabupaten Tolitoli di Palu
2. Pegawai Kantor Perwakilan Pemda Kabupaten Tolitoli di Palu
 - Kepala Seksi Pelayanan
 - Pegawai 1 (satu) orang
3. Masyarakat pengguna jasa penginapan 5 (lima) orang.

Teknik pengumpul data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibles (bukti langsung)

Tangibles (bukti langsung) merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Tangibles jika dilihat dari perspektif pemerintahan adalah pengabdian dari pemerintah kepada masyarakat yang terwujud dalam suatu pelayanan yang diberikan, dimana *tangibles* meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi seperti kondisi gedung, lahan parkir dan lain sebagainya yang berhubungan dengan sarana dan prasarana. Untuk mengukur keberadaan *tangibles*, peneliti membagi kedalam 3 (tiga) bagian yaitu tampilan gedung dan tempat parkir yang rapi dan memadai serta interior mess (kamar, lobi dan ruangan lainnya) serta kebersihan lingkungan.

Pertama yaitu mengenai tampilan gedung dan tempat parkir yang rapi dan memadai pada Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu. Jika melihat dari desain bangunan terdapat 4 (empat) bagian bangunan yang terpisahkan. Dari ke 4 (empat) bangunan tersebut baru terdapat 1 (satu) bangunan yang telah direnovasi total berlantai dua, yaitu bangunan yang berisikan bagian lobi, aula, ruang bupati serta ruang VIP. Sementara untuk bangunan kantor, receptionis, ruang standar dan ruang ekonomi masih menggunakan bangunan lama. Agar bangunan yang belum dipugar terlihat rapi dan bersih maka bangunan tersebut dicat setiap tahunnya. Sementara pada bagian lahan parkir masih perlu mendapat perhatian dari pengelola mess pemda. Hal ini disebabkan banyak tamu yang menginap menggunakan kendaraan roda empat sehingga kendaraan mereka sebagian

terpaksa diparkir diluar halaman mess pemda.

Kedua dalam *tangibles* adalah mengenai interior (kamar, lobi dan ruangan lainnya) selalu terlihat bersih pada Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kenyamanan dalam kamar dan lobi dapat dikatakan cukup nyaman, namun untuk mencapai kepuasan dalam menikmati kenyamanan interior tersebut masih terdapat hal-hal yang perlu dibenahi guna memberikan rasa yang lebih nyaman lagi bagi tamu yang menginap.

Berhubungan dengan faktor kenyamanan tentu tak lepas dari kebersihan lingkungan mess. Dalam hal kebersihan perlu mendapat perhatian dari seluruh pegawai karena salah satu tujuan dari tamu menginap disuatu penginapan adalah kebersihan ruangan agar tamu merasa nyaman dan betah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu dilihat dari faktor *Tangibles* belum berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari perlunya perbaikan serta penambahan sarana dan prasarana seperti renovasi gedung kantor, perluasan lahan parkir, kebersihan lingkungan dan fasilitas kamar perlu diganti dengan yang baru.

Realibility (kehandalan)

Reliability (kehandalan), merupakan faktor dari dimensi kualitas jasa yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dengan kata lain sejauh mana penyedia jasa memberikan apa yang telah dijanjikan kepada konsumen. Dalam faktor *reliability* peneliti mengukur dengan membagi dalam 2 (dua) bagian : (1) Unit pelayanan yang lengkap dan dapat diandalkan; (2) Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan Tarif akomodasi penginapan yang sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima.

Pertama adalah unit pelayanan yang lengkap dan dapat diandalkan dimana peran personil dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan tepat waktu. Baik tidaknya suatu penyedia jasa tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa dan personil adalah subjek atau pelaku utama dari layanan penyedia jasa.

Dari hasil wawancara peneliti dapat dideskripsikan ketepatan waktu personil dalam melayani belum dapat memenuhi kriteria keinginan pengguna jasa. Karena salah satu keinginan orang menginap adalah ketepatan waktu untuk melayani. Personil yang profesional dapat dilihat dari cara dan kinerja dalam melaksanakan tugas yang telah ditentukan sesuai tugas dan fungsinya.

Kedua dalam *reliability* adalah mengenai prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan tarif akomodasi sesuai dengan fasilitas yang diterima. Untuk dapat menginap tamu harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli yaitu dengan cara datang langsung dan mengisi formulir atau bisa melalui media komunikasi via telpon. Untuk via telpon pemesanan kamar dilakukan satu hari sebelumnya.

Dari hasil wawancara mengindikasikan dalam hal prosedur pelayanan dan tarif akomodasi sudah berjalan dengan baik tentu ini merupakan nilai plus bagi Mess.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu dilihat dari faktor *Reliability* belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari ketepatan waktu pelayanan. Dimana kurangnya SDM petugas dalam melayani kebutuhan tamu secara cepat dan tepat waktu sehingga perlu penambahan personil untuk mewujudkan pelayanan prima.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap), merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen. Dalam dimensi *responsiveness* dapat diukur dengan sub faktor kecepatan dalam merespon keluhan pelanggan serta kesediaan dan ketanggapan dalam melayani pelanggan.

Faktor pertama dalam *responsiveness* adalah daya tanggap personil dalam merespon keluhan pelanggan. Keluhan-keluhan tamu terhadap pelayanan sering terjadi apabila tamu tidak menemukan apa yang dibutuhkannya.

Berdasarkan hasil wawancara dalam operasionalisasinya sudah berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari respon atau tanggapan yang diberikan personil terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan pengunjung.

Faktor kedua dalam *responsiveness* adalah personil bersedia memberikan tanggapan dalam melayani pelanggan. Daya tanggap dimaksud dalam penelitian ini menunjuk pada daya tanggap terhadap tamu untuk mengetahui keinginan dan kebutuhannya.

Berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa pegawai yang bertugas cukup tanggap menghadapi kebutuhan tamu. Pegawai merespon kondisi yang berkembang dan apa yang menjadi prioritas pekerjaannya sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan tamu yang menginap.

Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu layanan di Mess salah satunya adalah dengan melihat persepsi dari tamu yang menginap tentang layanan mess tersebut. Tamu akan memiliki persepsi yang baik jika apa yang dibutuhkannya dapat terpenuhi. Sebaliknya, jika mess dianggap tidak mampu memenuhi kebutuhan tamu maka akan menimbulkan persepsi yang kurang baik bahkan buruk.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Mess Pemda dilihat dari dimensi *Responsiveness* sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari respon personil yang tanggap terhadap keluhan tamu dan daya tanggap personil untuk membantu tamu yang mengalami kesulitan.

Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) yaitu kemampuan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan kepada konsumen. Dalam dimensi *assurance* dapat diukur dengan sub faktor jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan, kepercayaan terhadap pelayanan mess yang selalu bersikap ramah, sopan dan santun serta pengetahuan pelayanan petugas/aparatur.

Faktor pertama dalam *assurance* adalah terciptanya rasa aman dan kenyamanan. Dalam suatu proses pelayanan diperlukan adanya pemberian rasa aman dan kepercayaan. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang menerangkan bahwa keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Rasa aman, nyaman dan kepercayaan terkait dengan fasilitas maupun sikap yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli kepada tamu. Keamanan berarti bebas dari bahaya, bebas dari gangguan pencuri, terlindungi dan tidak dapat diambil orang lain, tidak meragukan serta tidak merasa takut atau khawatir. Dengan adanya dukungan keamanan dalam pelayanan maka pengunjung/tamu tidak perlu khawatir terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

Dari hasil wawancara segi keamanan dan kenyamanan pada Kantor Perwakilan (mess pemda) sudah berjalan dengan baik sesuai prosedur pelayanan. Dipandang dari segi pelayanan yang baik adalah menjamin keselamatan tamu mulai dari pertama masuk halaman Mess sampai ke ruang kamar, baik

itu barang-barang bawaan keperluan tamu maupun barang yang ada diparkiran (kendaraan bermotor). Sehingga tamu akan merasa nyaman dan tenang serta tidak terbagi pikirannya bila berada dilingkungan Mess.

Faktor kedua dalam *assurance* adalah menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap personil. Gejala dari ketidak amanan dan kepercayaan pengguna dapat dilihat sewaktu berada diruangan. Personil sebagai pribadi tentu mempunyai karakter dan sifat yang berbeda-beda. Tidak jarang pengguna merasa tidak nyaman bukan dari sarana dan prasarannya yang kurang baik, tetapi justru dari sikap personil yang tidak menyenangkan, misalnya tutur katanya, kurang sopan, keras dalam menegur dan lain-lain.

Dari hasil wawancara jika dilihat dari segi kepercayaan terhadap personil pada Kantor Perwakilan Pemerintah Kabupaten Tolitoli sudah berjalan dengan baik sehingga tamu/pengunjung Mess tidak perlu khawatir terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

Faktor ketiga dalam *assurance* adalah tentang pengetahuan pelayanan personil. Pelatihan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan. Hal ini juga perlu mendapat dukungan secara organisasi dan tujuan, sehingga pelayanan lebih efisien, menekan biaya operasional, meningkatkan kualitas, dan hubungan pribadi lebih efektif.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan personil pada Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu dilihat dari dimensi *Assurance* sudah berjalan dengan baik. Dalam hal pelayanan yang diberikan oleh personil tidak lepas dari kualitas kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dan didambakan oleh masyarakat adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan tanpa pilih kasih serta

mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Empathy (empati)

Empathy (perhatian) yaitu kemampuan untuk memahami apa yang menjadi keinginan konsumen. Gambaran perilaku didasarkan dengan perasaan sensitif, kepekaan dan simpati personil terhadap pelanggan. Dalam dimensi *empathy* dapat diukur dengan sub faktor hubungan yang baik dengan tamu pengguna jasa penginapan, memberikan perhatian secara individual terhadap keluhan permasalahan yang dihadapi konsumen dan beroperasi pada jam kerja yang tepat sehingga memudahkan para konsumen.

Sub faktor pertama yaitu hubungan yang baik dengan tamu pengguna jasa penginapan. Perlu kita cermati bahwa petugas/aparatur di Kantor Perwakilan Pemda Kabupaten Tolitoli di Kota Palu secara umum dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat pengguna layanan sesuai dengan keadaan yang ada, tetapi tidak semua tamu dapat menjalin hubungan yang baik dengan petugas.

Hasil pengamatan penulis bahwa petugas/aparatur di Kantor Perwakilan Kabupaten Tolitoli di Palu belum terlalu terlatih untuk dapat menjalin hubungan dengan masyarakat pengguna layanan penginapan sehingga informan merasa petugas/aparatur terlihat tidak bersahabat dan merasa tidak di layani secara prima.

Sub faktor selanjutnya yaitu memberikan perhatian secara individual terhadap keluhan permasalahan yang dihadapi konsumen. Sikap perhatian dan kepedulian personil dalam melayani tamu/pengunjung menjadi salah satu faktor kepuasan pengguna. Perhatian terhadap tamu merupakan tugas para personil sehari-harinya untuk menciptakan suasana yang nyaman. Dengan memberikan perhatian yang baik kepada tamu tentu akan menciptakan rasa puas bagi semua pengguna jasa Mess pada

Kantor Perwakilan Pemerintah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu.

Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan pegawai mess tidak membedakan apakah pejabat atau hanya staff biasa, tamu/pengunjung semuanya mendapat perlakuan dan perhatian yang sama. Dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan tamu/masyarakat pengguna layanan merupakan suatu interaksi pemberi pelayanan dengan pengguna menjadi baik, selain itu pula dapat menumbuhkan kepercayaan dan kredibilitas bagi tamu/pengunjung.

Sub ketiga dalam *empathy* adalah kesiapan para pegawai bekerja pada waktu yang tepat. Hal ini tentu berkaitan dengan kedisiplinan pegawai pada Kantor Perwakilan Pemerintah Kabupaten Tolitoli. Sebagai aparat/aparatur pemerintah pegawai Kantor Perwakilan Pemda Kabupaten Tolitoli harus menjalankan tugas dan fungsinya sesuai sumpah jabatan Pegawai Negeri Sipil yang salah satunya berbunyi “mengutamakan kepentingan negara dan masyarakat diatas kepentingan pribadi atau golongan”.

Hasil wawancara mengidentifikasi bahwa pegawai/petugas dalam melayani tamu/pengunjung secara disiplin waktu sudah berjalan dengan baik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai pada Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten

Tolitoli dilihat dari dimensi *empathy* belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari belum adanya hubungan yang baik antara petugas/aparatur dengan tamu/pengunjung pengguna jasa penginapan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan artikel ini, untuk itu maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada Dr.Nasir Mangasing, M.Si dan Dr. Andi Mascunra, M.Si. yang telah rela meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Adam Ibrahim Indrawijaya, 1983, *Perilaku Organisasi*, Bandung : PT. Sinar Baru.
- Arikunto, Suharsimi. 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arafi, S.ST. 2013, *Makalah Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Konawe*. UMI Jakarta.
- Budi Rivai Natsir 2010, *Tesis Analisis Kualitas Pelayanan Mess Pemda Pada Kantor UPT Perwakilan Tolitoli Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tolitoli di Palu*. Universitas Tadulako.
- Budiman, Arief, 1996, *Teori Negara-negara, Kekuasaan dan Ideologi*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Budiono, 1999, *Kebijakan Publik*. PAU-Studi Sosial, Yogyakarta.
- Batinggi, Achmad. 1999. *Pelayanan Umum*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Christopher, 1992, On Giannoccaro, Illaria and Potrandof, Pierpaolo, (2001), *Model for Supply Chain Management : A Taxonomy, Proceedings of twelft Annually Conference of The*

Production and Operations Management Society, Orlando FL.

- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, UGM Press, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2006, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Gaebler, Ted dan David Osborne, 1992, *Reinventing Goverments : How The Entrepreneurial Spirit is Transforming in Public Sector?*, Addison Wesley Publishing Company, Massachussets.
- Gaspersz, V. 1997, *Manajemen Kualitas*, Jakarta : Gramedia.
- Hamdi, Muchlis, 2002, *Bunga Rampai Pemerintahan*, Jakarta : Yarsif Watampone
- Handyaningrat Soewarno, 2002, *Admiistrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta : Gunung Agung.
- Hasibuan, SP. Melayu, 2001, *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Irwansyah 2013, *Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Kabupaten Nunukan*. Universitas Mulawarman.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- MacIver, RM.1985, *Jaring-jaring Pemerintahan-Jilid I*, Laila Hasyim (Terj.), Jakarta : Aksara Baru

- Miless, Mathew B. Dan Michael, A. Haberman, 1994, *Analisis Data Kualitatif*, UI Press, Jakarta
- Moenir, 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- , 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexi J, 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Remaja Rosdakarya
- Nasution S, 1996, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta : Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu, 1997, *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*, Jakarta : Bina Aksara.
- , 2002, *Sekilas Ilmu Pemerintahan*, BKU Ilmu Pemerintahan Jakarta : Kerjasama IIP-Unpad.
- Nugraha, Andrean. 2008. *Kualitas Pelayanan Jasa*. Rajawali Press. Jakarta.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996, *Mewirausahakan Birokrasi*, Penerjemah Abdul Rasyid, Pustaka Binaman Presindo, Jakarta.
- Pamudji, S. 1994, *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*, IIP – Depdagri, Jakarta.
- Rasyid M. Ryaas, 1996, *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta : PT. Yarsif Watampone.
- , 1997, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Jakarta : PT. Yarsif Watampone.
- Rasyid M. Ryaas, DKK. 1998, *Pemerintahan Yang Amanah*, Jakarta : PT. Bina Rena Pariwara
- Ratminto., Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Saefullah, A. Djaja, 1999, *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*, Publik : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bandung : FISIP UNPAD PRESS.
- Siagian, Sondang P. 2003, *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Simbolon, Robert G. 1998, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : IIP Press.
- Sudjatmo S. 1998. *Manajemen Personalia*. CV. Ghali Press. Jakarta.
- Suharso D., Retnoningsih. 2005. *Pelayanan Publik*. Insan Cendekia. Jakarta.
- Sunario, Astrid S Susanto. 1989, *Komunikasi Pengendalian dan Komunikasi Pengawasan*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Suseno, Frans Magnis, 1991, *Etika Politik, Prinsip-prinsip Moral Dasar Kenegaraan Modern*, Jakarta : PT. Gramedia.
- Soedarsono. 2000, *Privatisasi dan Pelayanan Prima, Membangun Visi dan Orientasi*, Manajemen Pembangunan.
- Steers, Richard M.1985, *Efektivitas Organisasi*, Magdalena Jamin (Terj.) Jakarta : LPPM dan Air Langga.
- Sutarto. 1998, *Dasar-dasar Organisasi*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Sutomo, Maskuri. 2008, *Disertasi Pengaruh Citra Hotel Berbintang Terhadap Nilai dan Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Yang Menginap di Hotel Bintang 3, 4 dan 5 di Yogyakarta*. UNPAD Bandung.
- Sulkarnain S. 2004, *Tesis Pengaruh Pengawasan Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik (Studi di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tangerang)*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Widodo, Joko. 2001, *Good Governance*, Surabaya : Insan Cendekia.
- Yuli Sudoso Hastono 2008, *Tesis Pelayanan Publik di Bandar Udara Polonia Medan*. Universitas Sumatera Utara