

KUALITAS PELAYANAN KLINIK KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN POSO

Muh. Furqan

muhfurqan@hotmail.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

In Public Service context, nation is a major actor and being the first to be responsible in fulfilling the people rights, not others. The same thing happens to the public service submission process, the nation plays the important role dominantly. People demand to the government performance in the government event submission and public service became stronger and undeniable along the existence of politic reformation which has been supporting people to be more critical and more aware of their rights to have a good governance. This research purpose is to know why the Service of Servant Clinic at the Regional Servant Institution (BKD) of Poso Regency did not run well based on the rules. The used method was a qualitative method through the explorative approach. The result showed that from the existence of five dimensions had been fulfilled, however, the Tangibles dimension had not been optimal in giving the service to the servants who used the service of Servant Clinic at the Regional Servant Institution (BKD) of Poso Regency.

Keywords: *tangibles, realibility, responsiveness, assurance, emphaty*

Kinerja aparatur pemerintah, dalam melakukan pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi *issue* sentral, memaksa institusi Negara untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Reformasi kinerja merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara, yang sekarang ini masih jauh dari harapan dalam pelaksanaannya dan belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaannya (Sedarmayanti, 2001).

Tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan layanan public menjadi makin kuat dan tak terhindarkan seiring dengan terjadinya reformasi politik yang telah mendorong masyarakat menjadi lebih kritis dan semakin sadar akan haknya untuk memperoleh tata pemerintahan yang lebih baik. Semua pelayanan yang bersifat mutlak, Negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pada kehidupan bernegara di masa sekarang, komitmen Negara

untuk memberikan pelayanan publik yang memadai terhadap kebutuhan publik merupakan implementasi dari pemenuhan hak asasi manusia dan warga negaranya.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan kinerja aparatur Negara dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga Negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratis memiliki hak untuk dilayani adalah kewajiban pejabat-pejabat pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Namun, perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang era reformasi ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan publik. Harapan masih sangat jauh bahwa warga masyarakat bias memperoleh akses pelayanan yang baik dan berkualitas (Sedarmayanti, 2001).

Klinik Kepegawaian yang diresmikan pada tanggal 26 Mei 2015 berfungsi sebagai wadah untuk melakukan konsultasi masalah-masalah kepegawaian, mulai dari prosedur pengurusan CPNSD, prosedur kenaikan pangkat, prosedur pensiun, prosedur cuti, prosedur izin, dan tugas belajar, prosedur pengurusan taspen, karpeg, karis, karsu dan semua permasalahan yang berkaitan dengan kepegawaian.

Dengan terus meningkatnya permasalahan kepegawaian di Kantor Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso, maka perlu dikelola secara profesional, agar keberadaannya benar-benar dimanfaatkan sebagai wadah untuk berkonsultasi, oleh karena itu pengelola klinik kepegawaian harus lebih paham mengenai kepegawaian dan prosedur-prosedur kepegawaian yang berlaku di kantor tersebut sehingga para pegawai yang melakukan konsultasi dapat menemukan jalan keluar atas setiap permasalahan yang dihadapinya, dengan demikian akan terjamin kepuasan dari setiap pegawai yang akan melakukan konsultasi di klinik kepegawaian.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, diperlukan pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pegawai. Penilaian pengguna jasa sangat tergantung pada kinerja dan harapannya. Penilaian adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan persepsi kinerja (*outcome*) yang dirasakan dengan kesesuaian harapannya terhadap suatu produk. Karena itu, yang perlu diperhatikan adalah bagaimana mengevaluasi kualitas layanan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Dwiyanto (2008:145) dalam mengevaluasi kualitas layanan ada 5 dimensi yang digunakan yaitu: a) Bukti Fisik (*Tangible*), b) Keandalan (*Reliability*), c) Daya Tanggap (*Responseveness*), d) Jaminan (*Assurance*), e) Empati (*Empathy*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengapa pelayanan klinik kepegawaian di badan kepegawaian daerah (BKD) Kabupaten Poso tidak berjalan sesuai dengan aturan yang ada.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan eksploratif.

Penentuan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik Purposive artinya memilih informan yang benar-benar mengetahui kondisi pelayanan Klinik Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso.

Teknik yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini meliputi observasi, interview dan dokumentasi.

Adapun teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini digunakan analisis data lapangan dengan Model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:91-99) yang terdiri dari data reduction, data display dan conclusion.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara

Ibu Rulya Alamrie, S.H., M.Si/Senin, 15 Mei 2017, jam 10.30-11.00 wita. "Bagaimanakah pendapat anda dengan penampakan fisik dari gedung pelayanan, kelengkapan, penampilan pegawai dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh kantor pelayanan klinik kepegawaian di badan kepegawaian daerah Kabupaten Poso?" "Untuk keberadaan Klinik Kepegawaian yang ada di Kabupaten Poso sudah cukup baik, meskipun memiliki ruangan yang menyatu dengan pelayanan 1 pintu. Namun, kiranya perlu ditingkatkan lagi dari segi sarana-prasarana. Seperti laptop dan printer yang tentunya sangat dibuthkan dalam hal melayani kebutuhan. Adapun untuk gedung kita harus paham dengan keberadaan anggaran kita yang masih minim. Intinya saya rasa memang untuk saat ini tampilan fisik gedung yang ada sekarang sudah cukup baik, tapi perlu kita tingkatkan baik dari segi

fasilitas, pelayananan dan kelengkapan lainnya”.

Ibu Irmawaty Arifin, S.E., M.M./ Senin, 15 Mei 2017, Jam 11.00-11.30 wita. “Bagaimanakah pendapat anda tentang kemampuan atau kehandalan petugas pelayanan Klinik Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso, untuk menyelenggarakan pelayanan secara akurat?”
“Untuk mengenai tugasnya itu sendiri kami penganggap sudah cukup kompetitif dimana disitu ada seseorang analis kepegawaian yang menanggapi klinik kepegawaian tersebut dan analisis kepegawaian ini diharapkan bisa membantu pegawai yang mempunyai masalah kepegawaian namun itu kita masih kekurangan karena dengan banyaknya pegawai di Kabupaten Poso sejumlah analis yang dibutuhkan bisa lebih dari satu orang namun pada saat ini yang ada hanya 1 orang”.

Bapak Perdi Lambangasi, S.A.P./ Senin, 15 Mei 2017, Jam 10.0-10.30 wita. “Bagaimana pendapat anda berkaitan dengan kesadaran atau keinginan petugas pelayanan Klinik Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso, untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat?”

“Berkaitan dengan kesadaran ini kami setelah apel pagi ini memang langsung hadir juga di pelayanan untuk melayani terkadang sambil kami menunggu pegawai yang ingin berkonsultasi kami juga sedikit bercerita-cerita juga tentang pekerjaan kami disini tapi intinya dalam pelayanan kami melayani sampe sore”.

Bapak Sukimen, S.Pd./ Selasa, 16 Mei 2017, Jam 09.30-10.00 wita. “Bagaimanakah pendapat anda tentang sikap petugas klinik kepegawaian di badan kepegawaian daerah kabupaten poso, dalam memberikan jaminan atau rasa aman kepada pengguna jasa klinik kepegawaian apakah pelayanan yang diberikan dengan sopan, ramah dan pasti?”

“Berkaitan dengan sikap ini dari pimpinan sudah menyampaikan perintah mengenai sikap tapi semuanya tergantung dari orang-

orang juga dan tamu-tamu kami yang bisa menilai, kalau ada tamu bisa juga ditanyakan kepada mereka pelayan di badan kepegawaian daerah kabupaten poso ini sudah bagus atau belum”.

Bapak Yusug, S.E./ Selasa, 16 Mei 2017, Jam 10.00-10.30 wita. “Bagaimanakah pendapat anda berkaitan dengan rasa empati atau kepedulian petugas pelayanan klinik kepegawaian di badan kepegawaian daerah Kabupaten Poso, apakah dalam pelayanan memberikan kemudahan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pengguna jasa?”

“Mereka sangat perhatian dengan kondisi para pengguna jasa klinik kepegawaian khususnya saya yang mengurus perbaikan nip yang saya ingin rubah ke nip model terbaru karena masalah ini yang membuat saya terhambat ketika mengurus administrasi kepegawaian karena menggunakan nip model lama dan tugasnya juga bersikap ramah kepada kami dalam memberikan pelayanan, serta tidak merasa kesulitan untuk memperoleh pelayanan dan tidak perlu bolak-balik sehingga mudah dan lancar”.

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah maka dipandang perlu oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Poso untuk menata kembali organisasi yang telah dibentuk, maka lahirlah Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Poso terbentuklah Badan kepegawaian Pendidikan dan pelatihan Daerah. Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso awal mulanya dikepalai oleh Bapak Anthony H. Tadjongga, BSc, S.Sos sebagai Plt Kepala Badan, pengisian jabatan pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso diawali pada tanggal 31 Desember 2008 yaitu dilantiknya Bapak Drs. Jefferson Gaibu sebagai kepala badan kepegawaian.

Klinik Kepegawaian yang diresmikan pada tanggal 26 Mei 2015 berfungsi sebagai

wadah untuk melakukan konsultasi masalah-masalah kepegawaian, mulai dari prosedur pengurusan CPNSD, prosedur kenaikan pangkat, prosedur pensiun, prosedur cuti, prosedur izin, dan tugas belajar, prosedur pengurusan taspen, karpeg, karis, karsu dan semua permasalahan yang berkaitan dengan kepegawaian.

Berdasarkan alur pikir dan definisi konsep operasional dalam penelitian ini menekankan bahwa dimensi *Tangibles* (penampilan atau bukti fisik), adalah penampakan fisik dari gedung, kelengkapan peralatan, penampilan pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki provider atau penyedia pelayanan khususnya pada Klinik Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso.

Tangibles (Penampilan)

Keterangan yang diperoleh dari tiga orang, satu pejabat Sekretaris Badan, Kasub umum dan Kepegawaian, dan petugas Klinik Kepegawaian dapat terlihat bahwa kondisi gedung, ruangan pelayanan kelengkapan peralatan serta fasilitas lain yang ada dalam keadaan bagus, tapi ruangan yang dimiliki klinik kepegawaian masih sangat kecil, serta fasilitas yang harus dilengkapi lagi sebagai pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan dan membuat pengunjung lebih merasa nyaman lagi serta penampilan petugas yang sudah sangat rapi dengan pengetahuan tentang administrasi kepegawaian yang luas, tapi petugas pelayanan masih sangat kurang yaitu 1 (satu) orang yang tidak mampu untuk memberikan pelayanan maksimal dan sering membuat pelayanan sangat lama sehingga pengunjung harus menunggu giliran untuk dilayani.

Sementara dua orang pegawai pengguna jasa Klinik Kepegawaian juga memberikan keterangan yang sama dengan ketiga orang tersebut yang mengatakan bahwa kondisi ruangan yang sangat sempit perlu ruangan yang terpisah dari kegiatan yang lain agar bisa menjaga pengunjung dari rasa aman dan

nyaman, serta petugas klinik kepegawaian yang sangat ramah dan rapi dalam memberikan pelayanan sehingga semua permasalahan bisa diatasi tapi petugas yang memberikan konsultasi hanya satu orang sehingga pelayanan akan sangat lama dan akan memberikan efek tidak nyaman untuk pelayanan klinik kepegawaian.

Sedangkan hasil pengamatan peneliti dilapangan secara langsung bahwa memang kondisi gedung atau bangunan ruang pelayanan, kelengkapan peralatan dan fasilitas lainnya masih berfungsi sebagaimana layaknya ruang pelayanan publik tapi masih kurang untuk melengkapi fasilitas klinik kepegawaian terlebih lagi gedung klinik kepegawaian yang menyatu dengan pelayanan satu pintu sehingga membuat pengunjung merasa tidak aman dan masih kurangnya alat printer dan fasilitas yang lain. Tapi dari segi penampilan dan pemecahan permasalahan dari petugas klinik kepegawaian sudah sangat bagus karena penampilan dari pegawai sudah sangat rapi, ramah dan sopan serta memiliki pengetahuan yang luas masalah administrasi kepegawaian sehingga dalam penyelesaian masalah bisa diatasi sebagaimana yang dikemukakan oleh para informan pada saat wawancara.

Realiability (Kehandalan)

Inti dari pelayanan kehandalan adalah setiap petugas yang memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan yang handal, mengetahui seluk beluk prosedur kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpanan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada masyarakat terhadap setiap bentuk yang belum dimengerti oleh masyarakat pengunjung sehingga mampu memberikan dampak positif terhadap pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninnya (Parasuraman 2001, 101).

Kemampuan dan kehandalan petugas dapat terlihat bahwa secara umum petugas Klinik Kepegawaian telah memiliki kemampuan atau kehandalan dalam memberikan pelayanan sehingga semua pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur, mekanisme kerja atau ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur, mekanisme kerja atau ketentuan-ketentuan yang berlaku, hal ini juga didukung dengan kemampuan petugas pelayanan klinik kepegawaian yang sudah di *training* dan disekolahkan mengenai administrasi kepegawaian sehingga kemampuan pemecahan permasalahan kepegawaian bisa langsung diatasi.

Memperhatikan hasil wawancara dari 5 (lima) orang informan, hasil pengamatan secara langsung peneliti di lapangan serta alur pikir dan definisi konsep operasional dari dimensi *reability* (kehandalan) bahwa petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Aspek yang harus diperhatikan disini adalah komitmen dan konsistensi dari petugas agar dapat dipercaya oleh masyarakat/pegawai yang menggunakan jasa klinik kepegawaian.

Berdasarkan analisa tersebut maka peneliti dapat terlihat bahwa kualitas pelayanan klinik kepegawaian dilihat dari dimensi *reability* (kehandalan) sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik karena para petugas pelayanan Klinik Kepegawaian sebelum bertugas mereka terlebih dahulu mendapatkan pendidikan dan pelatihan (diklat) khusus selama 4 (empat) tahun di sekolah Administrasi Kepegawaian sehingga memiliki pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang mempengaruhi perilaku

orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksusain atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. (Parasuraman, 2001:52).

Keterangan dari satu sekretaris badan kepegawaian daerah Kabupaten Poso, satu kasub umum dan kepegawaian dan satu petugas klinik kepegawaian, serta dua orang masyarakat/pegawai yang berkonsultasi di klinik kepegawaian dijadikan informan sama-sama memberikan pendapat bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *responseveness* atau daya tanggap petugas Klinik Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso sudah sangat baik walaupun jumlah petugasnya hanya 1 (satu) orang tetapi dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan merespon keinginan pengunjung dengan tetap mengacu pada ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Hasil pengamatan secara langsung oleh peneliti di lapangan menunjukkan bahwa memang benar petugas pelayanan sangat *respect* dengan kedatangan masyarakat/pegawai pengguna jasa atau pengunjung dengan langsung memberikan perhatian, respon atau tanggapan yang baik dan langsung memprosesnya.

Memperhatikan alur pikir dan definisi konsep operasional dari dimensi *responsiveness* adalah sikap tanggap petugas atau mau mendengarkan dan merespon setiap keinginan pengguna jasa dalam upaya memberikan kepuasan pengguna jasa. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan petugas untuk membantu pengguna jasa dalam memberikan pelayanan yang memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Peran petugas dalam

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat adalah keharusan sebagai petugas klinik kepegawaian karena menyangkut permasalahan yang tidak bisa diselesaikan satu hari saja dan perlu penanganan cepat melalui analisis kepegawaian yang sudah ahli dalam hal kepegawaian.

Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai dengan kecepatan, ketetapan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69).

Keterangan dari kelima informan tersebut di atas baik Pimpinan yang mewakili adalah Sekretaris di badan kepegawaian daerah Kabupaten Poso, kasub umum dan kepegawaian dan petugas klinik kepegawaian maupun masyarakat/pegawai pengguna jasa sama-sama dapat terlihat bahwa kualitas pelayanan klinik kepegawaian di badan kepegawaian daerah Kabupaten Poso dari dimensi *assurance* sudah menunjukkan adanya jaminan atau kepastian bagi masyarakat/pegawai pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan dengan rasa aman dan pasti.

Sedangkan hasil pengamatan peneliti secara langsung di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan klinik kepegawaian yang berlangsung di badan kepegawaian daerah Kabupaten Poso berlangsung dengan lancar, aman, cepat dan dapat dipastikan pegawai pengguna jasa tercapai tujuannya sepanjang semua persyaratan dan ketentuan-ketentuan lain ditetapkan terpenuhi.

Dalam penelitian ini dapat terlihat bahwa pelayanan klinik kepegawaian di badan kepegawaian daerah Kabupaten Poso sudah memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam dimensi *assurance*, dimana petugas

dalam memberikan pelayanan klinik kepegawaian sudah memberikan jaminan kepastian bahwa konsultasi yang dilakukan dan di tagani oleh ahli dari analisis kepegawaian yang telah melalui pendidikan dan pelatihan sehingga lebih matang dalam penyelesaian masalah-masalah kepegawaian sehingga menjadi jaminan setiap persolan diselesaikan dengan bijaksana dan sesuai prosedur dengan cepat, aman dan pasti.

Emphaty (Kepedulian)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman atau pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa *emphaty* (kepedulian) dalam penyelesaian atau mengurus dan memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40).

Keterangan sekretaris badan kepegawaian daerah Kabupaten Poso, kasub umum dan kepegawaian dan petugas klinik kepegawaian menyangkut dimensi *emphaty* hampir sama dengan keterangan pengguna jasa klinik kepegawaian yang menunjukkan bahwa kondisi kualitas pelayanan klinik kepegawaian di badan kepegawaian daerah Kabupaten Poso bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah peduli dengan kondisi para pengunjung serta telah terbangun komunikasi yang baik dan ramah dari petugas kepada masyarakat/pegawai pengguna jasa.

Hasil pengamatan peneliti secara langsung di lapangan juga memperhatikan adanya kondisi pelayanan klinik kepegawaian di badan kepegawaian daerah Kabupaten Poso petugas sudah berusaha untuk dapat memberikan sikap *emphaty* kepada setiap pengguna yang datang, dengan memahami perasaan dan keinginannya termasuk memberikan kemudahan pelayanan dan membantu memperbaiki apabila ada berkas yang salah tulis atau ada hal yang bisa

diperbaiki waktu itu juga demi kelancaran pelayanan yang diberikan di klinik kepegawaian.

Dilihat dari alur pikir penelitian ini dimana dimensi *emphaty* (kepedulian), merupakan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi/individual yang diberikan kepada pengguna jasa klinik kepegawaian dengan berupaya memahami keinginan pengguna jasa akan membuatnya merasa ada keterkaitan sehingga selalu merasa membutuhkan.

Dari uraian teori dan hasil wawancara dengan para informan tentang dimensi *empathy*di atas maka terlihat kualitas pelayanan Klinik Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso sudah memenuhi kualitas yang baik karena telah terpenuhinya unsur-unsur yang ditetapkan.

Dengan terus meningkatnya permasalahan kepegawaian di Kantor Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso, maka perlu dikelola secara profesional, agar keberadaannya benar-benar dimanfaatkan sebagai wadah untuk berkonsultasi, oleh karena itu pengelola Klinik Kepegawaian harus lebih paham mengenai kepegawaian dan prosedur-prosedur kepegawaian yang berlaku di kantor tersebut sehingga para pegawai yang melakukan konsultasi dapat menemukan jalan keluar atas setiap permasalahan yang dihadapinya, dengan demikian akan terjamin kepuasan dari setiap pegawai yang akan melakukan konsultasi di klinik kepegawaian.

Adapun perbedaan klinik kepegawaian sebelum dan sesudah adanya klinik kepegawaian adalah sebelum terbentuknya klinik kepegawaian ketika terdapat permasalahan kepegawaian biasanya mereka akan langsung berkonsultasi ke bidang-bidang yang bersangkutan di kantor badan kepegawaian daerah (BKD) Kabupaten Poso, tapi setiap hal permasalahan yang di proses akan melalui tahap yang panjang sehingga tidak ada kejelasan dari petugas kapan permasalahannya akan diselesaikan. Namun sesudah dibentuk dan didirikannya klinik

kepegawaian semua permasalahan yang ada akan langsung diproses tanpa harus berkonsultasi lagi ke badan kepegawaian Negara Regional Makassar sehingga ada kepastian untuk penyelesaian masalah kepegawaian dikarenakan di dalam klinik kepegawaian telah ada analis yang bisa menyelesaikan permasalahan tersebut.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan klinik kepegawaian di Badan kepegawaian daerah Kabupaten Poso yang dilakukan selama 3 (tiga) bulan dapat ditarik kesimpulan, bahwa ada empat dimensi tolak ukur yang berjalan cukup baik dari lima dimensi yang ada, yaitu *realibilty*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dan hal yang menjadi kendala dalam menunjang kualitas kinerja klinik kepegawaian pada BKD Kabupaten Poso adalah minimnya jumlah kepegawaian yang mampu di bidangnya yaitu berjumlah hanya satu orang.

Rekomendasi

Untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan Klinik Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso peneliti memberikan saran kepada Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso, perlu penambahan petugas pelayanan klinik kepegawaian dengan memberikan beasiswa untuk para pegawai yang mau untuk meningkatkan kualitas dari klinik kepegawaian di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso. Dari lima dimensi penilaian kualitas pelayanan klinik kepegawaian yang adahanya *tangible* yang belum terpenuhi dengan baik. Baiknya untuk kelancaran pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Poso, *pointtangible* kiranya dapat difasilitasi dari segi penyediaan gedung ataupun ruang yang cukup memadai sehingga pelaksanaan pelayanan konsultasi di klinik kepegawain dapat berjalan dengan baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing Ketua, Dr.Hj. Mustainah, M.Si. dan pembimbing Anggota Dr. Dirja Nasila, M.Si. yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama penyusunan hingga penulisan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, Buchari, 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Ed.4. Jakarta: Alfabeta.
- Ambeng. 2009. Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat pada Kantor Camat Hasil Pemekaran. Studi pada Kantor Camat Lumar Kabupaten Bengkayang Provinsi Kalimantan Barat.
- Byars, Lloyd dan Lislie W. Rue. 1984. *Human Resource and Personal Management*. Richard D. Irwin: Homewood Illinois.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- _____. 2001. *Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, makalah, Fisipol UGM*. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2002 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehalindo.
- Lenvine, Charles H. 1990, *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences, Scott Forean/Little Brown Higher Education*. Glenview, Illianos.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- _____. 2003, *Ilmu Pemerintahan, BKU-IP, Program Magister Ilmu-ilmu Sosial*. Kerjasama Unpad-IIP. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/MENKES/Per/1/2011 Pengertian Klinik.
- Poerwadarminta. 2001. *Kamus Besar Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sammi, H. 2010. Pengaruh Kinerja Birokrasi terhadap Pelayanan Publik (Suatu studi pada Dinas Pendaftaran Penduduk Daerah Kota Ambon), metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan teori Kotler.
- Sedarmayanti. 2001. *Menjadi Manajer yang lebih baik lagi*. Binarupa Aksara. Jakarta
- Sinambala, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Surat Keputusan Bupati Poso Nomor : 188.45/0702/2015 Pembentukan Klinik Kepegawaian.
- Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Nomor : 814/243.1/V/BKDRB. PSO/2015 Penetapan Tim Pelaksana Klinik Kepegawaian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Widarijati, M., S. 2009. Analisis Kualitas Layanan Kesehatan pada Badan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Banggai.

Widodo. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan otonomi Daerah. Insan Cendikia*. Bandung.

Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.