

# **EVALUASI KUALITAS PELAYANAN HIMBARA TERHADAP PENERIMA MANFAAT PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KOTA AMBON**

**SAMSON LAURENS**  
*Universitas Kristen Indonesia Maluku Ambon*  
*samsonlaurens@gmail.com*

This study aims to analyze the quality of Himbara services and the influence of HR factors and infrastructure facilities for the Harapan Family Program beneficiaries in Ambon City. This research is a descriptive study conducted for independent variables without making comparisons or connecting with other variables. The population in this study were all beneficiary communities of the Family Hope Program in Ambon City in 2019 phases I through phase III of 7,184 KPM. Determination of the sample is purposive sampling with the consideration that the PKH beneficiary community that can be used as respondents are adults, especially pregnant women, as many as 144 pregnant women as one part of the beneficiary community of the Harapan Family Program in Ambon City. The results showed that (1) the quality of Himbara services in terms of tangible dimensions, empathy, responsibility, responsiveness and assurance, (2) HR factors and infrastructure facilities influence the quality of Himbara services for beneficiaries of the Harapan Family Program in Ambon City.

Keywords: service quality, beneficiaries, family programs hope

## **PENDAHULUAN**

Program Keluarga Harapan (PKH), merupakan salah satu program pemerintah Indonesia, salah satunya diimplementasikan oleh Dinas Sosial Provinsi Maluku dalam menurunkan angka kemiskinan. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mendorong kemandirian dan kesejahteraan di kalangan KPM PKH dilakukan melalui kegiatan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) atau Family Development Session (FDS).

Penyaluran bantuan PKH ini dilakukan atas kerjasama Dinas Sosial Provinsi Maluku dengan Himpunan Bank Negara (HIMBARA), salah satunya adalah BRI Cabang Ambon. Pada tahun 2018, jumlah penerima sebanyak 7.184 KPM dengan jumlah Rp13,3 miliar yang disalurkan dalam empat tahapan. Penyaluran PKH menggunakan KKS yakni kartu debit yang dikeluarkan oleh Himbara yang berfungsi sebagai media penyaluran bantuan sosial dan subsidi. Kartu ini juga dapat merekam data penerima dan berfungsi sebagai tabungan atau dompet elektronik (e-wallet).

Dalam pelaksanaannya, pelayanan bagi KPM PKH tentu saja menimbulkan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Himbara. Dinas Sosial Provinsi

Maluku selaku pihak yang bekerjasama, perlu melakukan evaluasi terhadap implementasi di lapangan. Sanapiah (2000), mengartikan kualitas dalam organisasi yang bergerak dalam bidang jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan. Karena mereka mendefinisikan kualitas itu dengan berbagai pandangan, seperti : (1) kesesuaian dengan persyaratan/penyempurnaan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan/cacat, (5) pemenuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas lebih banyak mengacu pada upaya memberikan pelayanan yang bermutu, berdaya guna dan berhasil guna, hal ini sejalan dengan pendapat Batinggi (1997) yang menyatakan bahwa pelayanan umum dapat berhasil guna apabila masyarakat/konsumen merasa puas, tolak ukurnya adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan masyarakat/konsumen. Lebih lanjut lagi Batinggi mengemukakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan umum sehingga berdaya guna dan berhasil guna, maka pihak pemberi pelayanan sebaiknya selalu berusaha untuk memperbaiki dengan cara memperbaiki dan melakukan kontrol terbuka.

Lebih lanjut, Tiptono (2003) menjelaskan bahwa terdapat tiga karakteristik dari definisi-definisi tentang kualitas, yaitu : (1) karakteristik kualitas, yaitu karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menurut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal, (2) karakteristik kunci dari kualitas (*key quality characteristic*), yaitu karakteristik yang paling penting. Karakteristik kunci dari kualitas harus didefensikan secara operasional dengan jalan mengkombinasikan pemahaman mengenai pelanggan dengan pemahaman mengenai proses, dan (3) variabel kunci dan proses (*key process variables*), yaitu komponen-komponen proses yang memiliki hubungan sebab akibat yang cukup besar dengan karakteristik kunci dan kualitas, sehingga manipulasi dan pengendalian variabel kunci dan proses akan mengurangi variasi karakteristik kualitas dan karakteristik kunci dan kualitas.

Dari uraian tersebut, konsep pelayanan yang kondusif untuk dikembangkan dalam otonomi daerah adalah sistem pelayanan terpadu dengan pelayanan berkualitas, sebagaimana diungkapkan oleh Salusu (1996), bahwa pelayanan yang berkualitas berarti melayani konsumen sesuai dengan kebutuhan selernya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas.

Moenir (2006) mengemukakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peran yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa peralatan. Salah satu faktor dari keenam unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai, pelayanan akan kurang bahkan jika faktor pertama yang tidak ada maka sangat fatal akibatnya. Memang, diantara keenam faktor tersebut, yang paling besar pengaruhnya ialah faktor kesadaran, kemudian kelima faktor yang lain mempunyai pengaruh dengan bobot yang relatif sama besar.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang akan dicapai, penelitian ini merupakan penelitian terapan yang bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah kehidupan praktis. Berdasarkan metode, penelitian ini merupakan penelitian naturalistik yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek secara alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci. Berdasarkan tingkat eksplanasinya, penelitian merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan untuk variabel mandiri tanpa membuat perbandingan ataupun menghubungkan dengan variabel lain (Zacharias dan Rahawarin, 2015)

### **Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat penerima manfaat Program Keluarga Harapan di Kota Ambon pada tahun 2019 tahap I sampai tahap III sebanyak 7.184 KPM.

#### **2. Sampel**

Penentuan sampel adalah *purposive sampling* (sengaja) dengan pertimbangan bahwa masyarakat penerima manfaat PKH yang dapat dijadikan sebagai responden adalah berusia

dewasa, khususnya ibu hamil, yakni sebanyak 144 orang ibu hamil sebagai salah satu bagian dari masyarakat penerima manfaat Program Keluarga Harapan di Kota Ambon.

### **Jenis dan Sumber Data**

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan yang bersumber dari hasil kuisioner yang telah dibagikan kepada responden.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literatur seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik.

### **Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data di lapangan, dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Kuisioner, yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden sehingga responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan.
- b. Dokumentasi, yaitu dengan cara mengumpulkan data sekunder (peraturan perundang-undangan dan data lain yang relevan lainnya bagi penelitian ini) yaitu berfungsi untuk memperkuat data primer.
- c. Observasi, yaitu dilakukan dengan observasi kelapangan untuk melakukan pengamatan langsung kepada obyek penelitian guna untuk melengkapi hasil penelitian dan pengumpulan data.

### **Analisis Data**

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert (skala sikap), sebagai alat ukur di mana kuesioner langsung diberikan kepada responden dengan menggunakan tipe pilihan tertutup, dalam artian jawaban responden dibatasi dengan alternatif jawaban yang telah disediakan. (Sugiyono, 2007: 148). Guna mengaplikasikan data, maka skala Likert selanjutnya diberi nilai bobot, sebagai berikut:

- |                                 |                 |
|---------------------------------|-----------------|
| 1. Jawaban A (Sangat Memuaskan) | nilai bobot = 5 |
| 2. Jawaban B (Memuaskan)        | nilai bobot = 4 |
| 3. Jawaban C (Cukup memuaskan)  | nilai bobot = 3 |
| 4. Jawaban D (Tidak memuaskan)  | nilai bobot = 2 |

5. Jawaban E (Sangat Tidak memuaskan) nilai bobot = 1

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif berupa tabel frekuensi dan *mean* (rata-rata) untuk kemudian digunakan menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Adapun prosedur yang dilakukan yakni :

1. Pengumpulan data
2. Pemeriksaan data
3. Klasifikasi data
4. Tabulasi data berdasarkan klasifikasi
5. Perhitungan frekuensi jawaban atau data
6. Memvisualisasikan data yang telah diolah
7. Menafsirkan data sesuai dengan pertanyaan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Himbara Bagi Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan Di Kota Ambon**

Program Keluarga Harapan yang selanjutnya disebut PKH adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada Keluarga Miskin (KM) yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH. Sebagai upaya percepatan penanggulangan kemiskinan, sejak tahun 2007 Pemerintah Indonesia telah melaksanakan PKH.

Program Perlindungan Sosial yang juga dikenal di dunia internasional dengan istilah *Conditional Cash Transfers* (CCT) ini terbukti cukup berhasil dalam menanggulangi kemiskinan yang dihadapi di negara-negara tersebut, terutama masalah kemiskinan kronis.

Sebagai sebuah program bantuan sosial bersyarat, PKH membuka akses keluarga miskin terutama ibu hamil dan anak untuk memanfaatkan berbagai fasilitas layanan kesehatan (faskes) dan fasilitas layanan pendidikan (fasdik) yang tersedia di sekitar mereka. Manfaat PKH juga mulai didorong untuk mencakup penyandang disabilitas dan lanjut usia dengan mempertahankan taraf kesejahteraan sosialnya sesuai dengan amanat konstitusi dan Nawacita Presiden RI.

Melalui PKH, KM didorong untuk memiliki akses dan memanfaatkan pelayanan sosial dasar kesehatan, pendidikan, pangan dan gizi, perawatan, dan pendampingan, termasuk

akses terhadap berbagai program perlindungan sosial lainnya yang merupakan program komplementer secara berkelanjutan. PKH diarahkan untuk menjadi episentrum dan *center of excellence* penanggulangan kemiskinan yang mensinergikan berbagai program perlindungan dan pemberdayaan sosial nasional.

Program Keluarga Harapan (PKH) adalah program perlindungan sosial yang memberikan bantuan uang tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) dengan syarat dapat memenuhi kewajiban terkait pendidikan dan kesehatan. PKH, bertujuan mengurangi beban RTSM dan diharapkan dapat memutus mata rantai kemiskinan antar-generasi, sehingga generasi berikutnya dapat keluar dari kemiskinan. PKH juga mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Millenium atau Millenium Development Goals (MDGs). Program ini dikenal sebagai Program Bantuan Tunai Bersyarat. Persyaratan tersebut berupa kehadiran di fasilitas pendidikan (anak usia sekolah) maupun kehadiran di fasilitas kesehatan (anak balita dan ibu hamil).

Tujuan PKH adalah mengurangi angka kemiskinan dan memutus rantai kemiskinan antar-generasi, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta mengubah perilaku yang kurang mendukung peningkatan kesejahteraan. Secara khusus, tujuan PKH adalah: Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan peserta PKH, Meningkatkan taraf pendidikan peserta PKH dan Meningkatkan status kesehatan dan gizi peserta PKH.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan bagi KPM PKH tentu saja menimbulkan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Himbara. Dinas Sosial Provinsi Maluku selaku pihak yang bekerjasama, perlu melakukan evaluasi terhadap implementasi di lapangan. Kualitas pelayanan itu sendiri ditinjau dari 5 aspek yakni *tangibles*, *reliabel*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

### **1. Dimensi Berwujud (*Tangibles*)**

Dimensi berwujud (*tangibles*) merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik bank yang tergabung dalam HIMBARA (Himpunan Bank Negara) yakni BRI Cabang Ambon yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan kepada penerima manfaat PKH di Kota Ambon . Pengukuran terhadap dimensi menggunakan 8 (delapan) indikator sebagaimana dijelaskan berikut ini :

**Tabel 1.**  
**Rekapitulasi Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Tangible***

No.	Indikator	Keterangan
1.	Kelengkapan komputer	Tidak memuaskan
2.	Kelengkapan sarana telekomunikasi	Cukup memuaskan
3.	Ketersediaan tempat duduk yang nyaman	Sangat memuaskan
4.	Ketersediaan ruang tunggu yang luas	Memuaskan
5.	Kelengkapan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan	Tidak memuaskan
6.	Tempat parkir yang luas	Cukup memuaskan
7.	Lingkungan yang bersih	Sangat memuaskan
8.	Tersedia pihak keamanan yang menjamin keamanan kendaraan maupun keamanan pribadi	Cukup memuaskan

Sumber : Data Kuisisioner Diolah, 2020

Berdasarkan perhitungan frekuensi jawaban responden untuk dimensi *tangible* di atas menunjukkan bahwa indikator yang sangat memuaskan bagi masyarakat adalah ketersediaan tempat duduk yang nyaman dan kebersihan lingkungan. Indikator yang memuaskan adalah ketersediaan ruang tunggu yang luas. Indikator yang cukup memuaskan adalah kelengkapan sarana telekomunikasi dan ketersediaan tempat parkir yang luas serta jaminan kendaraan maupun jaminan pribadi. Adapun indikator yang tidak memuaskan adalah kelengkapan komputer dan ketersediaan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan.

## **2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Dimensi keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Indikator yang digunakan untuk mengukur dimensi ini ada 6 (enam) indikator sebagaimana dijelaskan berikut ini.

**Tabel 2.**  
**Rekapitulasi Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Reliability***

No.	Indikator	Keterangan
1.	Prosedur pelayanan sederhana	Memuaskan
2.	Persyaratan mudah dipenuhi	Memuaskan
3.	Kedisiplinan petugas	Memuaskan
4.	Petugas yang bertanggungjawab jelas	Memuaskan
5.	Biaya yang dikeluarkan wajar dan sesuai aturan	Sangat memuaskan
6.	Kepastian biaya yang dikeluarkan	Sangat memuaskan

Sumber : Data Kuisisioner Diolah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi keandalan (*reliability*) diketahui bahwa indikator yang memuaskan adalah prosedur pelayanan sederhana, persyaratan mudah dipenuhi, kedisiplinan petugas dan kejelasan petugas yang bertanggungjawab. Indikator yang sangat memuaskan adalah Biaya yang dikeluarkan wajar dan sesuai aturan dan Kepastian biaya yang dikeluarkan.

### **3. Dimensi Responsive (*Responsiveness*)**

Dimensi responsive merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat penerima bantuan PKH. Indikator yang digunakan ada 6 (enam) indikator sebagaimana dijelaskan berikut ini :



**Tabel 3.**  
**Rekapitulasi Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Responsiveness***

No.	Indikator	Keterangan
1.	Pegawai melayani masyarakat dengan cepat	Tidak memuaskan
2.	Jadwal pelayanan sesuai dengan aturan	Tidak memuaskan
3.	Penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan	Tidak memuaskan
4.	Pegawai bersikap tanggap terhadap permintaan masyarakat	Tidak memuaskan
5.	Pegawai mendengarkan keluhan masyarakat	Tidak memuaskan
6.	Pegawai segera memberikan solusi atas keluhan masyarakat	Tidak memuaskan

Sumber : Data Kuisisioner Diolah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi koresponsifan (*responsiveness*) diketahui bahwa semua indikator tidak memuaskan sebagian besar responden yang menunjukkan bahwa pegawai lamban dalam memberikan pelayanan yang ditandai dengan adanya ketidaksesuaian antara jadwal pelayanan dengan aturan yang sudah ditetapkan. Selain itu, pegawai kurang tanggap atau kurang responsiv terhadap permintaan dan keluhan sehingga tidak mampu memberikan solusi atas keluhan yang dihadapi masyarakat.

#### **4. Dimensi Jaminan Kepastian(*Assurance*)**

Dimensi jaminan kepastian merupakan kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Pengukuran dimensi ini menggunakan 5 (lima) indikator .

**Tabel 4.**  
**Rekapitulasi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Assurance**

No.	Indikator	Keterangan
1.	Pegawai melayani masyarakat dengan sopan	Memuaskan
2.	Pegawai melayani masyarakat disertai dengan senyuman	Cukup memuaskan
3.	Sebelum melayani masyarakat, pegawai menanyakan apa kebutuhan masyarakat	Cukup memuaskan
4.	Pegawai memberikan jaminan penyelesaian sesuai dengan waktu yang dipersyaratkan	Tidak Memuaskan
5.	Pegawai memberikan jaminan tidak adanya pembayaran atau pungutan lain	Memuaskan

Sumber : Data Kuisisioner Diolah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi jaminan kepastian (*assurance*) diketahui bahwa indikator yang memuaskan adalah kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan. Indikator yang cukup memuaskan adalah pegawai melayani masyarakat disertai dengan senyuman, pegawai menanyakan kebutuhan masyarakat sebelum memberikan pelayanan dan jaminan tidak adanya pungutan lain di luar persyaratan. Sedangkan indikator yang tidak memuaskan adalah jaminan penyelesaian sesuai dengan waktu yang dipersyaratkan.

### **5. Dimensi Empati (*Emphaty*)**

Dimensi empati merupakan sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pengukuran dimensi ini menggunakan 5 indikator sebagaimana dijelaskan berikut.

**Tabel 5.**  
**Rekapitulasi Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Emphaty***

No.	Indikator	Keterangan
1.	Pegawai tekun melayani masyarakat	Tidak memuaskan
2.	Pegawai bersikap sabar melayani masyarakat	Memuaskan
3.	Pegawai bersikap tulus dalam memberikan pelayanan	Memuaskan
4.	Pegawai bersikap adil, tanpa sikap membeda-bedakan	Memuaskan
5.	Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan	Memuaskan

Sumber : Data Kuisisioner Diolah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi empati (*emphaty*) diketahui bahwa indikator yang memuaskan masyarakat adalah keadilan tanpa sikap membeda-bedakan dan keterbukaan pegawai dalam memberikan pelayanan. Indikator yang cukup memuaskan adalah kesabaran dan ketulusan pegawai. Indikator yang tidak memuaskan adalah ketekunan pegawai pelayanan.

#### **Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Sumber Daya Manusia, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan**

Sistem pelayanan merupakan suatu rangkaian yang saling terkait satu sama lain, membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Untuk itu, dalam rangka memberikan kualitas pelayanan harus memperhatikan setiap tuntutan dari masyarakat.

Kondisi pelayanan publik saat ini, menghadapi permasalahan yang beragam dan saling terkait, mulai yang sederhana sampai yang kompleks. Dalam setiap pelayanan yang diterapkan, banyak ditemukan berbagai hal yang bersifat menyimpang atau ketidakterpaduan dalam penanganan dan pemberian pelayanan, sehingga faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan perilaku masyarakat dominan mempengaruhi bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan bentuk-bentuk penerimaan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Dalam penelitian ini, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dibedakan atas 3 (tiga) yakni SDM, sarana prasarana dan perilaku masyarakat dengan indikatornya masing-masing.

## **1. Faktor Sumber Daya Manusia**

Faktor Sumber Daya Manusia merupakan suatu keahlian atau kemampuan yang dimiliki oleh aparat yang bertugas dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui kemampuan SDM, digunakan 3 (tiga) indikator yakni pengetahuan tentang komputer, keterampilan mengoperasikan komputer dan penyelesaian pekerjaan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa sebagian besar pegawai memiliki pengetahuan tentang komputer. Pegawai yang memiliki tugas pokok pelayanan memang seharusnya paham mengenai penggunaan komputer karena akan menunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Adapun pegawai yang tidak memiliki pengetahuan komputer adalah pegawai yang tidak memiliki kaitan secara langsung dengan administrasi dan pelayanan. Demikian pula dengan keterampilan mengoperasikan komputer, dimana sebagian besar pegawai sudah memiliki keterampilan, meskipun operasi yang sangat sederhana. Hal ini ditunjang oleh tingginya tingkat pendidikan pegawai.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa untuk indikator penyelesaian pekerjaan tepat waktu, semua pegawai kurang mampu bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan atau waktu yang dipersyaratkan, khususnya dalam penyelesaian pelayanan. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya kedisiplinan pegawai dan masih kurangnya kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan secara optimal.

Sumber daya manusia akan menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan apabila aparat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan secara handal, mandiri dan profesional sesuai dengan tingkat pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat dengan memberikan bentuk pelayanan yang *tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*. Sementara itu, di sisi lain sumber daya manusia akan menjadi faktor penghambat apabila aparat tersebut tidak memiliki tingkat pengetahuan yang luas mengenai pelayanan, keterampilan yang minim dalam memberikan pelayanan, pengalaman yang rendah dalam melakukan bentuk-bentuk pemberian pelayanan serta rendahnya tingkat penguasaan teknologi dalam mengakses bentuk-bentuk data pelayanan.

## **2. Faktor Sarana dan Prasarana**

Faktor sarana dan prasarana merupakan ketersediaan peralatan dan perlengkapan kerja serta fasilitas yang menunjang pekerjaan. Ada 3 (tiga) indikator untuk mengetahui kondisi sarana dan prasarana yakni ketersediaan komputer dalam jumlah dan kualitas yang cukup serta ketersediaan perlengkapan administrasi penunjang lainnya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai menganggap bahwa komputer yang ada saat ini tidak cukup dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin meningkat. Demikian pula dengan kualitas komputer yang tersedia saat ini, sebagian besar pegawai menganggap belum mencukupi dalam hal kualitas, artinya bahwa komputer yang ada perlu ditingkatkan sistem pengoperasiannya agar memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaan secara teknis administratif. Mengenai ketersediaan perlengkapan administrasi lain, hasil wawancara dengan pegawai menunjukkan bahwa sarana yang ada saat ini menunjang pekerjaan.

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung apabila ketersediaan alat dan perlengkapan yang digunakan sesuai dengan tingkat fungsi dan kebutuhannya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan dan kualitas akses layanan. Sedangkan akan menjadi faktor penghambat apabila sarana dan prasarana tersebut tidak dapat dimanfaatkan atau jarang digunakan bahkan belum disediakan. Sehingga dilakukan secara manual yang berdampak tidak efisien, efektif dan tidak ekonomis dalam memperoleh output kerja.

Berdasarkan analisis terhadap faktor SDM serta sarana dan prasarana, maka untuk memperoleh kualitas pelayanan publik sangat ditentukan dua hal yaitu : (1) meningkatkan pengembangan sumber daya manusia secara handal, mandiri dan profesional menghadapi dunia kerja, (2) menggunakan sarana prasarana secara efisien dan efektif sesuai dengan tingkat kebutuhan dalam mempermudah, mempercepat, memperlancar dan berkualitas dalam pemanfaatan alat dan perlengkapan yang tersedia.

Hal ini sejalan dengan pendapat Syamsuddin (2004) bahwa setiap bentuk pelayanan, setiap pemimpin atau pengambil kebijakan dalam suatu organisasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif. Dengan terus mempertimbangkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan yaitu (1) Sumber daya manusia yang dididik dan dilatih untuk terus mengembangkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan kerjanya atau kompetensi kerja yang dimiliki aparat. Secara eksplisit kemampuan kerja tersebut sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja dan penguasaan IPTEK dari aparat. Akan berbeda aparat SDM yang memiliki kemampuan kerja dengan SDM yang kurang memiliki kemampuan kerja dan (2) Sarana dan prasarana yang mendukung dalam aktivitas kerja yang digunakan sesuai dengan alat perlengkapan kerja yang optimal, misalnya ketersediaan komputer yang mempunyai *aces* yang luas seperti internet atau on line sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam

mengurus. Serta ruang kerja yang tenang, nyaman dalam melakukan segala proses aktivitas kerja pencatatan, perbuatan, pembuatan maupun pendokumenan data.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan Himbara dalam Program Keluarga Harapan di Kota Ambon ditinjau dari dimensi :
  - Kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* untuk indikator yang sangat memuaskan bagi masyarakat adalah ketersediaan tempat duduk yang nyaman dan kebersihan lingkungan. Indikator yang memuaskan adalah ketersediaan ruang tunggu yang luas. Indikator yang cukup memuaskan adalah kelengkapan sarana telekomunikasi dan ketersediaan tempat parkir yang luas serta jaminan kendaraan maupun jaminan pribadi. Indikator yang tidak memuaskan adalah kelengkapan komputer dan ketersediaan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan.
  - Kualitas pelayanan pada dimensi keandalan (*reliability*) untuk indikator yang memuaskan adalah kesederhanaan prosedur pelayanan dan kemudahan persyaratan. Indikator yang cukup memuaskan adalah kejelasan petugas yang bertanggungjawab, kewajaran dan kesesuaian serta kepastian biaya yang harus dikeluarkan. Indikator yang tidak memuaskan adalah kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.
  - Kualitas pelayanan pada dimensi koresponsifan (*responsiveness*) semua indikator tidak memuaskan sebagian besar responden yang menunjukkan bahwa pegawai lamban dalam memberikan pelayanan yang ditandai dengan adanya ketidaksesuaian antara jadwal pelayanan dengan aturan yang sudah ditetapkan. Selain itu, pegawai kurang tanggap atau kurang responsiv terhadap permintaan dan keluhan sehingga tidak mampu memberikan solusi atas keluhan yang dihadapi masyarakat.
  - Kualitas pelayanan pada dimensi keyakinan (*assurance*) untuk indikator yang memuaskan adalah kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan. Indikator yang cukup memuaskan adalah pegawai melayani masyarakat disertai dengan senyuman, pegawai menanyakan kebutuhan masyarakat sebelum memberikan pelayanan dan jaminan tidak adanya pungutan lain di luar persyaratan. Indikator yang tidak memuaskan adalah jaminan penyelesaian sesuai dengan waktu yang dipersyaratkan.
  - Kualitas pelayanan pada dimensi empati (*emphaty*) untuk indikator yang memuaskan

masyarakat adalah keadilan tanpa sikap membeda-bedakan dan keterbukaan pegawai dalam memberikan pelayanan. Indikator yang cukup memuaskan adalah kesabaran dan ketulusan pegawai. Indikator yang tidak memuaskan adalah ketekunan pegawai dalam memberikan pelayanan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Himbara dalam Program Keluarga Harapan di Kota Ambon terdiri dari indikator :
  - Sumber Daya Manusia yakni pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan mengenai komputer, namun belum mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.
  - Sarana dan prasarana yakni masih adanya keterbatasan komputer dalam jumlah dan kualitas, namun ditunjang oleh kelengkapan administrasi lain.

### **Saran**

1. Peningkatan kualitas pelayanan Himbara dalam Program Keluarga Harapan di Kota Ambon melalui :
  - a. Pemenuhan dimensi berwujud yang belum memuaskan melalui penyediaan komputer dengan jumlah dan kualitas yang cukup serta ketersediaan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan.
  - b. Pemenuhan dimensi keandalan yang belum memuaskan melalui peningkatan kedisiplinan petugas dengan memberikan peringatan dan sanksi terhadap pelanggaran.
  - c. Pemenuhan dimensi keresponsifan melalui peningkatan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan senantiasa menyesuaikan antara jadwal pelayanan dengan aturan yang sudah ditetapkan, meningkatkan ketanggapan pegawai terhadap permintaan dan keluhan agar mampu memberikan solusi atas keluhan yang dihadapi masyarakat.
  - d. Pemenuhan dimensi keyakinan dengan memberikan jaminan penyelesaian sesuai dengan waktu yang dipersyaratkan.
  - e. Pemenuhan dimensi empati melalui peningkatan ketekunan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan penghargaan bagi pegawai yang rajin dan tekun melayani masyarakat.

2. Memperbaiki faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan namun belum tercapai melalui :
  - a. Peningkatan kualitas SDM secara handal, mandiri dan profesional menghadapi dunia kerja melalui pendidikan dan pelatihan, baik secara formal maupun informal,
  - b. Penggunaan sarana prasarana secara efisien dan efektif sesuai dengan tingkat kebutuhan dalam mempermudah, mempercepat dan memperlancar pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus dkk, 2005. *Mewujudkan Good Gvernance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjamada University Press, Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S., 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexi J., 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1992. *Reinventing Government : How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*, Addison-Wesley
- Paul. 2001. *Kualitas Pelayanan Publik*. Copyright oleh Komisi Hukum Nasional RI. Website Pentasoft. [www.google.co.id](http://www.google.co.id). Akses 20 Mei 2007.
- Rahayu, A.,S. 1997, *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality*, dalam Bisnis dan Birokrasi No. 1/Vol. III/April/1997. Jakarta.
- Rasyid. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik*. Yasrif Watampone. Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Speti. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Salusu, J. 1996. *Pengambilan Keputusan Strategik (Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit)*, Grasindo, Jakarta.
- Sanapiah, A. A. 2000. *Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Negara Volume 6 Nomor 1, STIA- LAN, Makassar.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Mandar Maju. Bandung.
- Shihab, A.. 2005.: *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Lebih Baik Bagi Masyarakat Miskin*. [www.google.co.id](http://www.google.co.id). Akses 20 Maret 2009
- Syahrizal, 2004. *Pelayanan Dalam Tinjauan Admnistrasi Birokrasi*, Liberty, Yogyakarta.
- Syamsuddin, 2004. *Efektifitas Pelayanan Admnistrasi*, Harvarindo, Jakarta.



- Soetopo, 199. *Pelayanan Prima*. LAN RI, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 197. *Patologi Birokrasi – Analisis Identifikasi dan Terapinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Soeling, P.D. 1997, *Pemberdayaan SDM untuk peningkatan pelayanan, dalam Bisnis Birokrasi*. No. 2/Vol III/Agustus/1997. Jakarta.
- Supriatna, Tjahya. 2000. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Nimas Mutima, Jakarta.
- Thamrin, 2004. *Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2003. *Total Quality Management*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia*, Surabaya.
- Zeithmal, Valarie A., (et.al), 1990. *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A. Divison Of Macmillan Inc., New York.
- Zeithaml dan Bitner, 2000. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across*. The Firm, Mc Graw Hill.
- Zacharias, T, dan Rahawarin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Aseni, Papua.