

# KUALITAS PELAYANAN KANTOR AREA PEGADAIAN KOTA PONTIANAK

Oleh :

Dendra Yudhistira<sup>1</sup>

NIM. E1011151083

Sugito<sup>2</sup>, Martinus<sup>2</sup>

surel: [theofilusdendra@gmail.com](mailto:theofilusdendra@gmail.com)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Area Pegadaian Pontianak. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu lamanya waktu yang diperlukan untuk melakukan pinjaman uang, masih sulitnya penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), dan karena pengguna aplikasi PDS masih sedikit maka masih banyaknya nasabah yang datang ke outlet untuk mengantri dalam melakukan transaksi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana peneliti ingin menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Area Pegadaian Pontianak. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori dari Moenir, 2010: 88-119 yang mengungkapkan bahwa terdapat 6 faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: (1) faktor kesadaran (2) faktor aturan (3) faktor organisasi (4) faktor kemampuan dan keterampilan (6) faktor sarana pelayanan. Setelah melakukan penelitian, kesimpulan yang dapat ditarik adalah (1) kesadaran akan tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai sudah baik, (2) pegawai belum sepenuhnya mengetahui wewenang yang dimiliki sehingga dapat menghambat pekerjaan mereka (3) divisi yang tersedia hanyalah divisi yang bersifat operasional (4) pegawai sudah diberikan upah yang cukup (5) latar belakang pendidikan yang diambil oleh pegawai tidak sesuai dengan jabatan yang mereka pegang saat ini (6) pegawai masih diharuskan membawa alat kerja pribadi untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Rekomendasi yang peneliti berikan kepada Kantor Area Pegadaian Pontianak berupa saran dari kesimpulan yang merupakan hasil olahan peneliti melalui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pada Kantor Area Pegadaian Pontianak kepada para nasabah Pegadaian. Saran yang diberikan adalah: (1) Mempertahankan faktor kesadaran yang sudah ada karena kesadaran yang dimiliki oleh pegawai sudah baik (2) mengetahui dan memahami kewenangan yang dimiliki karena dalam menyelesaikan tugas memerlukan setiap kewenangan yang sudah diberikan (3) meningkatkan kemampuan pegawai (4) mempertahankan faktor pendapatan yang sudah ada (5) memperketat rekrutmen agar mendapatkan pegawai sesuai dengan jabatan yang berkaitan (6) memberikan alat kerja yang menunjang pekerjaan

## Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan ;Pegadaian; Kantor Area; Pontianak

### Abstract

*This research aimed to describe the factors influencing the service quality at the Pontianak State Pawnshop Pegadaian. The problems in this research were the time length it took to make a loan, the difficulty to use Pegadaian Digital Service (PDS) application, and due to a few users of PDS application, there were still many customers who came to outlets to queue up for transactions. This research was descriptive research with qualitative approach where the researcher would like to describe the factors influencing the service quality at the Pontianak State Pawnshop Pegadaian. In this research, the researcher used the theory from Moenir, 2010: 88-119 that there were 6 factors influencing the service quality, namely: (1) awareness factor (2) regulatory factor (3) organizational factor (4) ability and skill factor (6) service facility factor. After conducting the research, the conclusions that were drawn consisting of (1) employees' awareness of the responsibilities was sufficient, (2) employees did not fully know the authority they had so it could hinder their work (3) the only available division was operational division (4) employees were given adequate wages (5) employees' educational background was not in accordance with the position they held (6) employees were still required to bring personal work tools to complete their duties. The recommendation that the researcher gave to the Pontianak State Pawnshop Pegadaian was in the form of suggestions from the conclusions that were drawn by the researcher through factors influencing the service quality provided at the Pontianak State Pawnshop Pegadaian. The suggestions consisted of: (1) Maintain the existing awareness factor because the employee's awareness is sufficient (2) know and understand the authority they have because completing tasks requires every authority that has been given (3) increase the ability of employees (4) maintain existing income factors (5) tighten recruitment in order to get employees who are in accordance with related positions (6) provide work tools that support work*

**Keywords:**

*Service Quality; Pawnshop; Area Office; Pontianak*

## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang Penelitian

Di daerah Pontianak terdapat Kantor Area Pegadaian yang terletak di Jl. Hos Cokroaminoto, Tengah, Kec. Pontianak Kota, yang mengepalai 8 cabang Pegadaian dan tiap cabang tersebut mengepalai setidaknya 5 Outlet yang tersebar, mulai dari Kemuning, hingga Siantan. Ada beberapa hal yang menjadi perhatian peneliti khususnya pelayanan yang diberikan pada nasabah, seperti lamanya waktu yang dibutuhkan untuk seseorang meminjam uang dengan jumlah besar. Peminjaman uang di Pegadaian dengan jumlah pinjaman 1 juta hingga 200 Juta Rupiah dengan cara mengadai barang, BPKB, membutuhkan waktu setidaknya tiga hari sampai uangnya dapat dicairkan hal ini dicantumkan pada situs website resmi Sahabat Pegadaian yang dibuat pada tanggal 8 Oktober 2019. Namun ada beberapa kasus dimana dalam penerapannya membutuhkan waktu hingga 4 hari lebih. Seperti yang terjadi pada salah satu nasabah yang hendak meminjam uang pada tanggal 4 maret 2020. Beliau mengatakan bahwa beliau sudah menunggu selama 4 hari terkait permintaannya kepada Pegadaian untuk meminjam uang.

Pada tahun 2018 lalu, Pegadaian meluncurkan aplikasi Pegadaian digital. Saat ini aplikasi ini juga dapat membantu nasabah untuk tetap bertransaksi walau nasabah tidak mengunjungi Outlet Pegadaian untuk dilayani secara langsung. Untuk saat ini ada empat layanan utama yang bisa diakses dalam aplikasi Pegadaian, yaitu gadai online, pengajuan pembiayaan usaha, pembukaan rekening dan top-up. Aplikasi tersebut bernama Pegadaian Digital Service (PDS). Pegadaian Digital Service ini dapat didownload melalui App Store maupun Google Play. Namun pada prakteknya, masih banyak nasabah Pegadaian di kota Pontianak masih belum menggunakan aplikasi PDS ini. Berikut adalah data pencapaian tahunan beberapa Outlet cabang Pontianak pada tahun 2019

Kurangnya pengguna aktif aplikasi PDS ini masih kekurangan peminat, hal ini dapat dilihat dari data pencapaian tersebut, masih ada beberapa Outlet yang belum memenuhi target pengguna aktif aplikasi Pegadaian, seperti UPC Punggur masih terdapat 57,4 % orang dari target awal yang belum menggunakan aplikasi PDS , UPC Paris 2 masih terdapat 44,8 % orang dari target awal yang belum menggunakan aplikasi PDS , UPC Kridasana masih

terdapat 80,5 % orang dari target awal yang belum menggunakan aplikasi PDS, UPC Bangka Belitung Laut masih terdapat 34,1 % orang dari target awal yang belum menggunakan aplikasi PDS, UPC Wachid Hasyim masih terdapat 24,3 % orang dari target awal. Tingkat ketidak tercapainya target awal Pegadain berada di posisi 0.1% dari keseluruhan target yang sudah ditentukan

## 2. Identifikasi Masalah Penelitian

Melihat latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka identifikasi permasalahan dari penelitian ini adalah pelayanan Pegadaian belum maksimal terlihat dari:

- a. Waktu yang diperlukan Pegadaian untuk memproses pinjaman nasabah masih terlalu lama.
- b. Masyarakat usia lanjut mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)
- c. Masih ada 0.1% target yang masih belum tercapai.

## 2. Fokus Penelitian

Melihat dari latar belakang penelitian, peneliti memfokuskan penelitian ini dengan mengkaji dan mencari tahu faktor-faktor yang menghambat pelayanan Pegadaian

khususnya pada Kantor Area Kota Pontianak

## 3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini faktor- faktor apa yang mempegaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Area Pegadaian di kota Pontianak?

## 4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pegadaian di Kota Pontianak.

## 5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat secara praktis:

### a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah agar dapat digunakan untuk menunjang ilmu pengetahuan, terutama tentang manajemen publik yaitu mengefektifkan pelayanan.

### b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk membantu Pegadaian Area Pontianak untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang mem-pengaruhi pelayanan Pegadaian di Kota Pontianak.

## B. Metode Penelitian

### 1. Teori

#### a. Indikator Pelayanan Publik

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir (2010:41) pelayanan publik yang secara umum didambakan yaitu : (1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kala dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering kali ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat adanya unsur kesengajaan, yang artinya dengan sadar dilakukan, adalah:

- a). Waktu sudah menunjukkan jam mulai kerja petugas yang bersangkutan masih mengobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak.
- b). Petugas bekerja sambil mengobrol dengan teman sehingga hingga berakibat lamban dalam bekerja dan pelayanan.
- c). Pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada ditempat.
- d). Atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang-orang yang berkepentingan.

Hambatan-hambatan tersebut seharusnya dapat dihindari kalau saja petugas

berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan. (2) Memperoleh pelayanan yang se-wajarnya tanpa sindiran yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan dinas atau untuk kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan adakalanya sangat mengiba hati, meskipun hal itu adalah lagu lama, sehingga tergugah juga hati yang diberi pelayanan. Memang alasan tersebut seringkali dapat diterima dengan orang yang menerima pelayanan dan dengan rasa iba dituruti apa yang diharapkan itu. Seharusnya ia tahu bahwa semua alasan itu hanya dibuat-buat dan yang sebenarnya adalah untuk kepentingan pribadi petugas. Keadaan itu berjalan karena rasa "kasihan" dan juga karena ada rasa khawatir dari si penerima pelayanan kalau kalau urusan kepentingan di masa yang akan datang tidak memperoleh pelayanan sewajarnya. (3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, Artinya kalau memang untuk peng-urusan permohonan itu harus antri secara tertib hendaknya diwajibkan antri sama sebagaimana yang lain aku mah baik Andre secara fisik maupun nanti masalahnya. Siapa saja yang tidak melalui antrian tidak

dilayani. (4) Pelayanan yang jujur dan terus terang. Artinya Apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu titik dengan pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pada dasarnya setiap orang dapat memahami kesulitan atau masalah orang lain kalau hal itu dikemukakan dengan terus terang. Apabila masalah yang sebenarnya sering disembunyikan waktu menimbulkan kekecewaan pada orang yang marah tidak diberi penjelasan yang jujur. timbulnya kekecewaan merupakan "iklan" yang sangat merugikan.

#### **b. Faktor –faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik**

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010: 88-119) antara lain :

##### 1) Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

Kesadaran juga dapat diartikan sebagai hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Proses tumbuhnya kesadaran berbeda setiap orang, baik dalam hal kecepatan maupun kualitas. Hal itu tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan rasa-perasaan, pertimbangan dan pertimbangan. Seringkali jika seseorang ditinjau dari segi kemampuan berpikir, merenungkan sesuatu, mempertimbangkan dan membandingkan tidak diragukan, pasti mampu, amun dalam proses menuju pada kesadaran tidak juga kelihatan hasilnya. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keiklasan dan kesungguhan dalam men-jalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

##### 2) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat semakin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar

dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu : (a) kewenangan, (b) Pengetahuan dan Pengalaman, (c) Pemahaman Oleh Pelaksana, (d) Disiplin dalam Pelaksanaan

### 3) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu titik sarana pendukung itu ialah sistem prosedur dan metode.

### 4) Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga

dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik dirinya maupun keluarga.

### 5) Faktor Kemampuan dan Ke-terampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas /pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

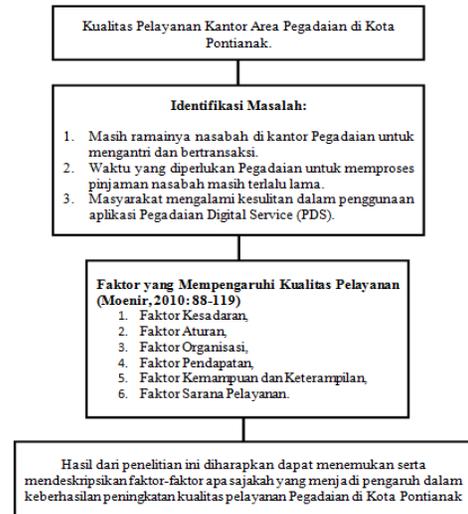
### 6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

## 2. Alur Pikir Penelitian

Penelitian ini mengambil judul Kualitas Pelayanan Kantor Area Pegadaian di Kota Pontianak sebagai subjek penelitian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan Pegadaian di Kota Pontianak. Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010: 88-119) antara lain : Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Kemampuan dan Keterampilan, Faktor Sarana Pelayanan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menemukan serta men-deskripsikan faktor-faktor apa sajakah yang menjadi pengaruh dalam keberhasilan peningkatan pengguna aktif aplikasi PDS di Kota Pontianak sehingga dapat diberi solusi yang tepat agar program digitalisasi dapat berjalan dengan efektif seperti yang dikehendaki Pegadaian. Pada halaman berikutnya, peneliti akan mem-perlihatkan alur pikir penelitian sebagai acuan dalam melakukan penelitian.



## C. Pembahasan

### 1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan, tingkat kesadaran di-butuhkan untuk menunjang pelayanan Kantor Area Pegadaian Pontianak. Karena dengan adanya kesadaran maka pegawai Kantor Area Pegadaian Pontianak melakukan tugasnya dengan ikhlas dan tentu saja itu akan membuat pelayanan menjadi lebih maksimal. Dalam hal pelayanan digital, para pegawai yang bukan *front liner* juga menyadari betapa pentingnya nasabah untuk *men-download* aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) karena selain dapat mempermudah pelayanan namun juga dapat meringankan pekerjaan.

### 2. Faktor Aturan

Aturan tentu merupakan hal yang paling penting dalam sebuah pelayanan,

jika seorang pegawai taat akan aturan yang berlaku (SOP) maka pelayanan di kantor/ instansi tersebut akan berjalan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Ada beberapa hal penting terkait aturan, karena pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan antara lain: (1) Kewenangan (2) Pengetahuan dan Pengalaman (3) Disiplin dalam Pelaksanaan

### **3. Faktor Organisasi**

Pada kantor Area Pegadaian Pontianak jika dilihat dari sisi organisasi, terdapat hal unik yang ditemukan oleh peneliti yaitu adalah ada beberapa Divisi yang biasanya ada di kebanyakan kantor tidak terdapat pada kantor Area Pegadaian Pontianak. Seperti Divisi Keuangan, Divisi SDM, Divisi IT, dan lainnya hanya terdapat di Kantor Wilayah Pegadaian yang terdapat di kota Balikpapan Kalimantan Timur. Sedangkan divisi yang terdapat di Kantor Area Pegadaian hanyalah divisi yang bersifat operasional seperti Bisnis, Mikro, Makro, dan lain lain. Hal ini justru membuat terhambatnya beberapa aspek

### **4. Faktor Pendapatan**

Pendapatan Pegawai merupakan faktor pendukung pelayanan yang mempunyai peranan cukup penting, karena dengan layaknya pendapatan

seseorang maka ia akan merasa haknya sudah terpenuhi dan dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Para pegawai Kantor Area Pontianak mendapatkan pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari, walaupun masih banyak pegawai yang tinggal dengan orang tuanya, namun pegawai Kantor Area Pegadaian Pontianak dapat melangsungkan hidupnya dengan baik.

### **5. Faktor Kemampuan dan keterampilan**

Kemampuan dan keterampilan seseorang akan menentukan hasil pekerjaan seseorang, semakin baik kemampuannya maka hasilnya akan baik pula, kemampuan tersebut harus didampingi dengan keterampilan yang baik pula dalam menjalankan tugas.

Kemampuan dan keterampilan seseorang dapat dilihat dari seberapa paham ia tentang alat kerjanya, bekerja dalam kelompok, dan bekerja dengan tekanan.

### **6. Faktor Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis alat yang digunakan untuk membantu berjalannya

pelayanan, seperti sarana kerja dan fasilitas pelayanan.

Sarana pelayanan ditinjau dari segi kegunaannya dibagi menjadi 2 golongan:

1) Peralatan kerja,

Di Kantor Area Pegadaian Pontianak terdapat beberapa peralatan kerja yang menunjang pekerjaan pegawai Kantor Pegadaian Pontianak seperti komputer, printer, aplikasi, dan lain lain. Namun, dari pengamatan peneliti hanya terdapat 2 Personal Computer (PC), sisanya menggunakan Laptop pribadi. Sedangkan seharusnya kantor menyediakan komputer untuk para pegawainya bekerja

2) Fasilitas Pelayanan.

Fasilitas yang dimaksud adalah beberapa fasilitas yang digunakan untuk fungsi pelayanan. Namun karena Kantor Area Pegadaian Pontianak merupakan bukan kantor yang melayani nasabah secara langsung, namun kenyamanan pegawai dalam bekerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Ruang yang digunakan juga harus tergolong nyaman

sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Kantor Area Pegadaian di Kota Pontianak dengan melakukan identifikasi pada faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Kantor Area Pegadaian di Kota Pontianak, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Faktor Kesadaran yang dimiliki oleh Kantor Area Pegadaian Pontianak dapat dikatakan cukup baik, karena para pegawai sudah cukup sadar akan pekerjaannya dapat mempengaruhi pekerjaan pegawai lainnya. Selain itu, pegawai Kantor Area Pegadaian Pontianak juga cukup sadar akan pentingnya bagi nasabah untuk mendownload aplikasi Pegadaian Digital Service untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi maupun Front Liner dalam mendata nasabah.

b. Faktor aturan yang dimiliki oleh Kantor Area Pegadaian Pontianak sudah baik jika dilihat dari beberapa aspek, seperti absensi dan aturan tertulis lainnya. Namun, pegawai Kantor Area Pegadaian Pontianak masih kurang memahami kewenangan yang dimiliki oleh mereka. Pentingnya mengetahui dan mengerti kewajiban yang dimiliki oleh tiap-tiap pegawai dapat membantu pegawai itu sendiri

## D. Simpulan

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti pada bab

untuk menjalankan pelayanan. Kewenangan dapat membantu para pegawai dalam penyelesaian tugas-tugasnya.

- c. Faktor Organisasi yang mempengaruhi pelayanan pada kantor Area Pegadaian Pontianak terletak pada ketidaklengkapan divisi yang terdapat pada Kantor Area Pegadaian Pontianak. Dimana pada Kantor Area Pegadaian Pontianak hanya terdapat beberapa divisi yang berperan dalam hal operasional, sedangkan divisi lainnya seperti keuangan, Sumber Daya Manusia, dan IT terdapat di Kantor Wilayah Pegadaian Balikpapan. Dengan begitu para pegawai Kantor Area tidak dapat bergerak secara cepat dan fleksibel dalam beberapa hal khusus seperti perekrutan, pengajuan dana kegiatan, masalah gangguan aplikasi dan lain sebagainya. Hal lainnya juga dilihat dari kurangnya kualitas perorangan pada bagian Analis dimana para Analis merasa keberatan dengan Tugas yang mereka pegang, jika dilihat dari target yang belum sepenuhnya tercapai. Padahal jika dilihat dari hasil wawancara dengan Deputi Bisnis jumlah Analis yang sudah ditetapkan dari pusat

bahwa dua cabang Pegadaian dipegang oleh satu Analis.

- d. Faktor Pendapatan yang dimiliki oleh Kantor Area Pegadaian Pontianak dapat disimpulkan bahwa Pegadaian sudah memberikan pendapatan yang mencukupi kebutuhan sehari-hari para pegawainya dan sudah seimbang dengan tanggung jawab yang mereka miliki.
- e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Area Pegadaian Pontianak sudah baik, ini dilihat dari pegawai di Kantor Area Pegadaian Pontianak yang mengerti apa yang mereka kerjakan, mereka juga dapat bekerja dalam tekanan, dan dapat bekerja dalam tim. Hal ini merupakan hal yang baik, mengingat dengan mengertinya pegawai dengan apa yang dilakukan, dapat bekerja dalam tim, dan bekerja dalam tekanan memang sesuatu yang harus dimiliki oleh pemberi pelayanan. Namun perbedaan antara jurusan yang diambil oleh pegawai dan jabatan yang mereka pegang saat ini juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan.
- f. Faktor Sarana Pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Area Pegadaian Pontianak

dapat disimpulkan sarana prasarana yang ada di Kantor Area Pegadaian Pontianak ini secara general sudah baik, mulai dari aplikasi yang digunakan namun pada ruang tamu masih kurang penerangan yang baik dan masih terasa panas karena tidak ada pendingin ruangan

## 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Kantor Area Pegadaian Area Pontianak, maka peneliti ingin memberikan saran-saran mengenai hasil penelitian yang dilakukan agar dapat membantu pihak Kantor Area Pegadaian Pontianak dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

a. Faktor Kesadaran yang dimiliki oleh Kantor Area Pegadaian Pontianak harus tetap dipertahankan, karena dengan kesadaran yang telah dimiliki oleh Kantor Area Pegadaian Pontianak yang sudah baik dapat terus menarik nasabah untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang tentu dapat memudahkan pengguna aplikasi itu sendiri dan pegawai *front liner* yang membantu nasabah agar pelayanan dapat bergerak lebih cepat

b. Faktor Aturan yang telah pegawai Kantor Area Pegadaian Pontianak tetap harus dipertahankan, karena para pegawai sudah cukup disiplin dalam hal menaati aturan yang diberikan. Namun pegawai harus lebih memahami kewenangan yang mereka miliki. Dengan kewenangan itu para pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

c. Faktor organisasi merupakan hal penting dalam pelayanan. Pelayanan dapat dijalankan dengan lebih cepat dan tidak berbelit belit jika adanya keutuhan dalam organisasi tersebut. Kemampuan seorang pegawai juga harus terus ditingkatkan, agar mereka dapat lebih mengerti dan memahami apa yang menjadi tugas pokoknya.

d. Pendapatan yang didapat oleh pegawai Pegadaian sudah dirasa baik dan harus tetap dipertahankan, karena pendapatan dapat menjadi motivasi kerja yang baik bagi para pegawai untuk menjalankan tugasnya

e. Kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas sudah baik, namun pegawai tetap harus diberikan pelatihan agar mereka menjadi lebih baik lagi dalam menjalankan tugas. Menempatkan

orang yang memiliki latar belakang yang sesuai juga harus dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik

Ruangan kerja pegawai memang harus terasa nyaman dan aman, namun ruangan yang digunakan untuk menjamu tamu juga harus diperhatikan, karena kenyamanan tamu juga harus diperhatikan. Ada baiknya setiap pegawai mempunyai fasilitas yang sama jika dilihat dari peralatan kantor. Karena lengkapnya peralatan kantor dapat menunjang pekerjaan pegawai

## E. REFERENSI

### 1. Sumber Buku:

- Danim, Sudarwan. 2002. *Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Denzin & Lincoln (1994, 2000, 2005, 2011) dalam karya *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. Dikutip oleh John W. Creswell (2013, hlm 58. Edisi ke-3, cet. 1) dalam buku yang berjudul "*Penelitian Kualitatif dan Desain Penelitian Riset*". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Duadji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta

- Mahmudi. 2010. *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, j, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
- Santosa, Pandji. 2009. *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governnace*. Refika Asitama: bandung.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soehartono, Irawan. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya