

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DISTRIK KORAGI

KABUPATEN JAYAWIJAYA

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan akademik guna mencapai gelar
Sarjana Sosial pada Program Studi Administrasi Publik*



Oleh :

AMIUS GOMBO
NIM. 201511138

YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA CABANG

KABUPATEN JAYAWIJAYA

UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNA'IM) YAPIS WAMENA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL: PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DISTRIK
KORAGI KABUPATEN JAYAWIJAYA

Diusulkan oleh,
NAMA : AMIUS GOMBO
NIM : 201511138
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK (S.1)
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
WAKTU PENULISAN : ± 1 Bulan

Telah diperiksa dan disetujui
Pada tanggal 2 Desember 2020

PEMBIMBING I


KHIKMATUL RIZQI, S. IP, M. Si
NIDN. 1201037702

PEMBIMBING II


IRSAN YELIPELE, S. Sos, M.Si
NIDN. 1405049103



Mengetahui ;
Ketua Program Studi


IRMAYANI MISRAH, S. Sos., M.AP
NIDN. 1409108402

HALAMAN PENGESAHAN

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DISTRIK
KORAGI KABUPATEN JAYAWIJAYA

Telah Dipertahankan Skripsi ini Di Depan Panitia Ujian Skripsi
Pada Hari Senin Tanggal 21 Desember 2020

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ketua


SITI KHIKMATUL RIZQI, S.IP., M.IP
NIDN. 1201037702

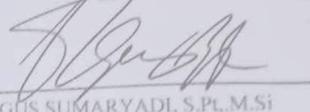
Sekretaris


Dra. TELLY NANCY SILOOY, M.Si
NIDN. 1207086701

Anggota


H. MOHAMMAD ALI, S.sos., M.Si
NIDN. 1417056701

Anggota


H. AGUS SUMARYADI, S.Pt., M.Si
NIDN. 1212116701

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dra. TELLY NANCY SILOOY, M.Si
NIDN. 1207086701

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, hidayah, petunjuk, dan perlindungan serta pertolonganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Dalam proses penyusunan dan penulisan Skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, dalam kesempatan ini secara khusus penulis dengan tulus hati menyampaikan banyak terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak DR. H. Rudihartono Ismail, S.Pd, M. Pd selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM) Yapis Wamena, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenyam pendidikan tinggi.
2. Ibu Siti Khimatul Rizqi, S. IP. M. Si. Selaku Pembimbing I dan Bapak IrsanYelipele,S. Sos. M. Si. Selaku Pembimbing II, yang dengan sepenuh hati memberikan bimbingan kepada penulis.
3. Bapak H. Muhammad Ali, S. Sos. M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang membimbing dan mengarahkan penulis selama mengikuti pendidikan di Universitas AmalI lmiah (UNA'IM) Yapis Wamena.
4. Bapak Dosen wali yang selama ini memberikan bimbingan kepada penulis selama studi.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Lingkungan Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM) Yapis Wamena, khususny apada Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah mendidik, membina dan mengabdikan ilmu kepada penulis, serta seluruh staf administrasi yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi selama studi.
6. Kedua orang tuaku yang tercinta yang selama ini dengan sabar menunggu penulis dalam menyelesaikan kuliah.

7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program studi Administrasi Publik Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM) Yapis Wamena, khususnya angkatan tahun 2015 atas kebersamaannya selama ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, yang selama ini dengan rela membantu penulis baik moril dan materil selama menekuni studi maupun dalam proses penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini belum sempurna sesuai yang diharapkan, oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun demi penyempurnaan Skripsi ini.

Semoga Skripsi ini bermanfaat.

Wamena, Oktober 2020

P e n u l i s

AMIUS GOMBO
201611138

ABSTRAKSI

AMIUS GOMBO, NIM. 201511138, Pelayanan publik di Distrik Koragi Kabupaten Jayawijaya. (Pembimbing : SITI KHIKMATUL RIZQI dan IRSAN YELIPELE).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik Distrik Koragi Kabupaten Jayawijaya. Penelitian ini merupakan variabel mandiri dengan indikatornya : keandalan, dayatanggap, kepastian, empati dan berwujud.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian deskriptif jenuh, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 8 orang.

Berdasarkan hasil analisa data, menunjukkan bahwa pelayanan publik Distrik Koragi kabupaten jayawijaya diperoleh skor sebesar 21,32 yang berada pada predikat cukup baik. Hasil ini diperoleh dari indikator bukti fisik skor 22, keandalan skor 22, kepastian dengan jumlah skor 17,6, daya tangap dengan jumlah skor 22 dan empati dengan jumlah skor 23.

Kata kerja :pelayanan, publik

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A .Latar Belakang	1
B .Fokus Penelitian.....	3
C .Rumusan Masalah	3
D .Tujuan Dan Kegunaan Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
A .KajianTeori.....	5
a. Pengertian Pelayanan Publik	6
b. Pelayanan Publik Baru	9
c. Indikator Pelayanan Publik	10
1. Inovasi Pelayanan Publik	18
B .Penelitian Terdahulu	22
C .Definisi Operasional	23
D .Kerangka konseptual Penelitian	24
BAB III METODE DAN TEKNIK PENELITIAN	26
A .Lokasi dan Waktu Penelitian	26
B .Jenis Penelitian	26
C .Sampel Sumber Data	26
D .Instrumen Penelitian	27
E .Teknik Pengumpulan Data	28
F .Teknik Analisa Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	30

B. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	58
A .Kesimpulan	58
B . Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4. 3 Susunan organisasi Distrik Koragi	34
Tabel 4. 1 Keadaan responden berdasarkan umur.....	35
Tabel 4. 2 Keadaan responden berdasarkan jenis kelamin.....	35
Tabel 4. 3 Keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan	36
Tabel 4. 4 Keadaan responden berdasarkan agama.....	37
Tabel 4. 5 Keadaan responden berdasarkan jabatan	37
Tabel 4. 21 Rata-rata indikator tentang bukti fisik (<i>tangibles</i>)	51
Tabel 4. 22 Rata-rata indikator tentang keandalan (<i>reliability</i>).....	52
Tabel 4. 23 Rata-rata indikator tentang kepastian (<i>assurance</i>)	53
Tabel 4.24 Rata-rata indikator tentang daya tangap (<i>responsiveness</i>).....	54
Tabel 4. 25 Rata-rata indikator tentang empati (<i>emphaty</i>).....	55
Tabel 4. 26 Rekapitulasi rata-rata skor variabel pelayanan publik	56

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
1. Lampiran 1 Surat Penelitian	56
2. Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian	57
3. Lampiran 3 Kuesioner	58
4. Lampiran 4 Identitas Responden	59
5. Lampiran 5 Data Hasil Penelitian	60
6. Lampiran 7 Gambar Penelitian	61
7. Lampiran 8 Biodata Penulis	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka konseptual penelitian	24

BAB I

PENDAHULUAN

A . Latar Belakang

Pelayanan publik di dalam pemerintahan suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah adalah manajemen pelayanan publik, pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan yang profesional, efektif dan efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan lain sebagainya, dengan kata lain pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk “berkinerja” dengan baik sehingga mampu menghasilkan jasa yang benar-benar prima dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas pegawai khususnya bidang pemerintahan dalam unit kerja adalah fungsi “pelayanan”, maka orientasi organisasi harus berfokus pada masyarakat yang dilayani. Dalam rangka memberikan pelayanan prima dan mencapai keberhasilan organisasi pemerintah sangat ditentukan oleh kualitas SDM atau pegawai yang bekerja didalamnya. Pegawai merupakan aparatur negara serta merupakan ujung tombak yang memegang peranan penting sebagai alat untuk mewujudkan tercapainya tujuan dari instansi tempat pegawai tersebut bekerja. Tercapainya tujuan instansi atau organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan *modern*, tetapi tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Manusia di dalam suatu organisasi juga dipandang sebagai sumber daya atau penggerak, hal ini merupakan suatu penegasan kembali terhadap falsafah, roda organisasi sangat tergantung pada perilaku-perilaku manusia yang bekerja di dalamnya.

Melihat pentingnya aparatur pemerintah sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi, maka tidak berlebihan jika dikatakan bahwa aparatur pemerintah adalah aset yang paling penting dan berdampak langsung pada organisasi atau instansi dibandingkan dengan sumber daya sumber daya lainnya. Permasalahannya sekarang, Menurut Maryoto (2009: 23) jumlah

Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia diindikasikan terlalu lebih namun sektor publik tetap saja tidak terlayani dengan baik. Sorotan tajam tentang kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi wacana yang aktual.

Hal ini dikarenakan rendahnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Rendahnya mutu pelayanan dalam organisasi pemerintah bukan menjadi rahasia lagi, tidak jarang masyarakat sering dibuat kecewa dengan kinerja penyelenggara pelayanan publik yang buruk, kinerja pegawai publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, masyarakat selalu dihadapkan pada birokrasi yang cenderung dipersulit, prosedur yang berbelit-belit.

Kampung Tagibaga merupakan salah satu pemerintahan paling bawah dari pemerintah pusat dan daerah yang berhadapan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan pada Kampung Tagibaga antara lain adalah surat pengantar atau rekomendasi pembuatan administrasi kependudukan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Surat Keterangan Tidak Mampu dan lain sebagainya.

Hasil observasi penulis pada tanggal 10 Maret 2019, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kampung Tagibaga terhadap masyarakat selaku pengguna jasa diindikasikan masih rendah dan juga disebabkan oleh rendahnya kualifikasi tingkat pendidikan. Misalnya saja ketika masyarakat membuat surat pengantar atau rekomendasi pembuatan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akta) serta membuat surat keterangan tidak mampu dan lainnya yang diberikan cenderung mempersulit pelayanan, prosedur birokrasi pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian biaya, waktu pelayanan, selain itu perilaku oknum aparat yang memberikan layanan kepada masyarakat kadang kala kurang bersahabat.

Data yang dirilis oleh penulis mengatakan bahwa masih banyak hal yang harus diperbaiki dalam sistem manajemen pelayanan publik khususnya di Kantor Kampung Tagibaga karena masih ditemukan belum melaksanakan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lebih lanjut berdasarkan data yang diperoleh sampai saat ini sistem pelayanan yang ada realitas atau fenomena yang terjadi diatas tentu saja bertolak belakang dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang 8 (delapan) sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi yang dimaksud adalah: 1) kesederhanaan, 2) kejelasan dan kepastian, 3) keamanan, 4) keterbukaan, 5) efisiensi, 6) ekonomis, 7) keadilan yang merata, dan 8) Ketepatan waktu, perlakuan pelayanan yang adil dan berkualitas bagi masyarakat selayaknya merupakan kewajiban mutlak yang harus diberikan kepada distrik koragi, karena pelayanan yang baik merupakan hak-hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi sesuai dengan tujuan dari adanya pemekaran distrik tersebut yaitu memperpendek rentang kendali dan peningkatan manajemen kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, maka pelayanan publik pada Distrik Koragi masih rendah di lihat dari 5 (lima) aspek yaitu : *Tangible*, *Reliability*, *Responsivitas*, *Assurance* dan *Emphaty*.

Berdasarkan pengamatan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan sebuah penelitian tentang “**PELAYANAN PUBLIK DI DISTRIK KORAGI KABUPATEN JAYAWIJAYA**”.

B. Batasan masalah

Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu pelayanan publik dengan 5 (lima) indikator terdiri dari yaitu: Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*emphaty*) dan Berwujud (*tangible*).

C. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pelayanan publik di Kantor Distrik Koragi ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan : Untuk Mengetahui pelayanan publik di Distrik Koragi Kabupaten Jayawijaya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi agar pelayanan publik pada masyarakat Distrik Koragi, dalam pelayanan administrasi dapat di mudahkan

b. Kegunaan praktis.

Hasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan sebagai bahan masukan kepada pemerintah daerah dan Distrik Koragi Kabupaten Jayawijaya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A . Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik diartikan, “melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” (Kurniawan 2005: 4) Selanjutnya Menurut Kemenpan No. 63/KEP/M. PAN 7/2003. Publik adalah “segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.” Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Sedangkan dalam rumusan undang-undang tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak Sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai definisi dan pemaahaman tentang pelayanan publik tersebut pada intinya memiliki arah pandangan atau fokus yang hampir sama yakni pada pemberian pelayanan oleh instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, yang memiliki kepentingan terhadap institusi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Saat ini yang menjadi permasalahan utama adalah bagaimana mewujudkan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik guna memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat dan perkembangan kondisi yang ada. Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Budiman dalam Lijan Poltak berpendapat bahwa terdapat 5 indikator pelayanan publik yaitu:

Reliability, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangible*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya dan

sumberdaya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati; yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. (Sinambela: 2008 : 7)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan setiap manusia sebagai penerima pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara. UPTD Terminal khususnya Terminal Tirtonadi sebagai penyelenggara pelayanan jasa transportasi umum harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan undang-undang agar mendapatkan sebuah pelayanan publik yang baik.

b) . Pelayanan Publikbaru

Dalam perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik. Denhard dan Denhard mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik. Perspektif tersebut adalah, perspektif ini menaruh perhatian pada fokus pemerintah terhadap penyedia layanan secara langsung kepada masyarakat melalui badan-badan publik (Wijoyo 2006; 68-70).

Menurut Denhard & Denhard karena pemilik kepentingan publik sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatian pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai pelayanan publik baru. Perspektif pelayanan publik baru mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai persoalan kepentingan pribadi namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain.

Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai suatu yang lebih baik.

Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agresi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil analog dan kepentingan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Perspektif pelayanan publik baru menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Secara ringkas perspektif pelayanan publik baru dapat dilihat dari beberapa prinsip yang dilontarkan oleh Denhard & Denhard. Prinsip-prinsip tersebut adalah ; (Muluk 2003; 7).

1. Serve citizen, not customer

Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukanlah melayani dan merespon tuntutan pelanggan, tetapi juga harus melayani warga negara, melalui pembangunan relationship yang berdasarkan pada *trust* dan kolaborasi diantara warga negara.

2. Seek the public interest

Administrasi publik harus membantu menemukan dan menyatukan berbagai ide tentang *public interest*. Tujuan yang akan dicapai bukan digerakkan oleh kepentingan pribadi tetapi hasil kesepakatan yang melibatkan *shared interest* dan *shared responsibility*.

3. Nilai citizenship yang melebihi entrepreneurship

Public interest lebih baik dikembangkan oleh pejabat publik dan warga negara untuk kebaikan masyarakat daripada dilakukan oleh entrepreneur yang dikhawatirkan akan menganggap uang publik adalah miliknya.

4. Think strategically, act democratically

Birokrasi publik haruslah berpikir secara strategis dan bertindak secara demokratis dalam mewujudkan pelayanan yang baik terhadap warga negaranya. Dengan kata lain kebijakan dan program-program akan sesuai dengan

kepentingan publik dengan efektif dan responsibel apabila dicapai melalui usaha-usaha kolektif dan proses kolaboratif.

5. Recognize that accountability is not simple

Pelayanan publik harus lebih mengindahkan aturan dan hukum konstitusi, nilai kelompok, norma politik, standar profesional, dan kepentingan publik agar bisa melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan baik.

6. Serve rather than steer

Pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat daripada mengontrol dan melakukan *steering* kepada masyarakat.

7. Value people, not just productivity

Organisasi publik dan jaringannya akan lebih sukses dalam jangka panjang jika organisasi tersebut mengadopsi proses kolaborasi dan *shared leadership* yang didasarkan pada saling menghargai.

Dengan perspektif atau paradigma baru dalam pelayanan publik, masyarakat juga dapat diberdayakan potensinya, tidak hanya sebagai pengguna yang pasif tetapi dapat ikut serta menentukan bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan tersebut seterusnya dilakukan. Sehingga dapat diharapkan akan dapat mendorong perbaikan kualitas pelayanan melalui perubahan sikap dan perilaku penyelenggara, tetapi sekaligus juga meningkatkan pemberdayaan masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan publik barulebih mementingkan kerjasama antara warga negara dengan Pemerintah untuk mencapai sesuatu yang lebih baik di bidang pelayanan publik. Masyarakat bukan hanya sebagai penerima pelayanan tetapi juga sebagai pemberi pelayanan sesuai dengan porsinya masing-masing.

c) . Pelayanan Publik

Manajemen sendiri memiliki banyak kriteria yang berubah secara terus menerus. Konsep manajemen itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif

kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas manajemen desain dan manajemen kesesuaian. Manajemen pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan customers.

Menurut Crosby, Lethimen dan Wyckoff, mendefinisikan manajemen pelayanan sebagai “penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana manajemen ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai.” Dilakukannya kontrol terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Secara substansial manajemen pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terimadengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu (ideal) sedangkan jika kenyataan kurang dari apa yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu (buruk), dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan (Nurman 2005) Dengan demikian manajemen pelayanandapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataandengan harapanpara pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan pendapat diatas, dua faktor dalam pengukuran manajemen pelayanan adalah kinerja pelayanandan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Agar pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap manajemen jasa yang diberikan, maka penyedia jasa harus mengetahui apa yang menjadi harapan konsumen, sehingga tidak terjadi perbedaanantara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas jasa yang diterima.

d) . Indikator Pelayanan Publik

Menurut Lenvine, maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus mempunyai tiga indikator, yakni :

1. *Respinbility* atau responbilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan- ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
2. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Menurut Gibson, Ivancevich & donnelly memasukkan dimensi waktu, yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dalam melihat kinerja organisasi publik Dwiyanto (2008; 144). Dalam hal ini kinerja pelayanan publik terdiri dari ;
 - a. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
 - b. Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan *clients*.
 - c. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*)
 - d. *Fleksibilitas* adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. *Fleksibilitas* berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumberdaya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan.
5. Kepuasan menunjuk pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
6. Persaingan menggambarkan posisi organisasi didalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.

7. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumberdaya.
8. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis didalam menghadapi segala perubahan.

Sedangkan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry menggunakan ukuran sebagai berikut:

- a. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. Kepedulian atau Empati (*Empathy*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepadapelanggannya.

Menurut Kepmenpan 81/1995, kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari indikato-indikator, seperti berikut:

- Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- Kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau

pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.

- Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.
- Efisien, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan. Disamping itu, juga harus dicegah adanya pengulangan didalam pemenuhan kelengkapan persyaratan, yaitu mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

- Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi merata dan diperlakukan secara adil.
- Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- Untuk mencapai kepuasan publik, melaksanakan pelayanan publik berdasarkan standar kualitas pelayanan saja tidaklah cukup. Maka dari itu dibutuhkan inovasi pelayanan publik.

Pelayanan publik atau umum merupakan salah satu fungsi utama dari swasta atau pemerintah, berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan

atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1997:13), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”, kemudian Menurut Sutopo dan Sugiyanti (1998:67) mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang” Purnama (2006 : 43) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut :

Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Mukarom (2015:38) yaitu: Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk

memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan Sebagai suatu produk, pelayanan mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Mukarom (2015:44) pelayanan mempunyai lima sifat dasar yaitu:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah / beragam (*variability*)

4. Tidak tahan lama (*perishability*) dan
5. Tidak ada kepemilikan (*unowwership*).

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti (1999:21) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”. Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah (2009:30), yang menyatakan bahwa “pelayanan umum adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.

Pelayanan Menurut Wyckof (2004:24) adalah: Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.

Lebih jelas lagi ditegaskan oleh Boediono (2006:20), bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Kemudian Sedarmayanti (1999:101), menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

- a) Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- b) Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- c) Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- d) Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Pelayanan publik Menurut Pamudji (2007:55) adalah berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa.. Adapun yang dimaksud pelayanan publik, yaitu proses produksibarang dan jasa yang ditujukan kepada publik (Moenir, 2007:90). Adapun pengertian pelayanan publik Menurut Purnama (2006: 98) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan. Sementara itu Menurut Sinambela (2011 :75) memberikan pengertian Pelayanan Publik sebagai berikut:

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pda suatu produk secara fisik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 pelayanan publik. Lebih jelas lagi yang dimaksud dengan pelayanan umum, telah disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Secara umum pelayanan publik dapat dipahami sebagai jenis pelayanan yang disediakan untuk masyarakat, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta.

Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima. Dwiyanto (2006:47-76) mengemukakan 4 (empat) kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik.

Pertama, akuntabilitas publik, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat atau yang dimiliki oleh *stakeholders*. *Kedua*, responsivitas, yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. *Ketiga*, orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik. *Keempat*,

efisiensi pelayanan, yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan. Pelayanan publik itu sendiri dapat diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat sendiri atau sektor privat (swasta). Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah disebut sektor publik. Sedangkan yang diselenggarakan oleh masyarakat atau individu disebut sektor swasta. Hal yang membedakan antara sektor publik dan sektor swasta menurut Parson, (2005:10) antara lain:

(1) sektor publik lebih kompleks dan mengemban tugas-tugas yang lebih mendua (ambigu); (2) sektor publik menghadapi lebih banyak problem dalam mengimplementasikan keputusan-keputusannya; (3) sektor publik lebih banyak memperhatikan usaha mempertahankan peluang dan kapasitas; (4) sektor publik memanfaatkan lebih banyak orang yang memiliki motivasi yang sangat beragam; (5) sektor publik lebih memperhatikan kompensasi atas kegagalan pasar; (6) sektor publik lebih ketat dalam menjaga standar komitmen dalam legalitas; (7) sektor publik mempunyai peluang yang lebih besar untuk merespon isu-isu keadilan dan kejujuran; (8) sektor harus beroperasi demi kepentingan publik serta (9) sektor publik harus memperhatikan level dukungan publik minimal diatas level yang dibutuhkan dalam industri swasta.

Manajemen Pelayanan publik memiliki ciri-ciri pokok antara lain: (1) pelayanan untuk barang dan jasa utama atau murni seperti pertahanan-keamanan, perlindungan lingkungan hidup. Pelayanan jenis ini diselenggarakan oleh pemerintah dan tidak dapat dialihkan kepada organisasi swasta dengan mekanisme pasar; (2) penyediaan pelayanan publik untuk barang ataupun jasa yang mengandung eksternalitas positif dan menguntungkan masyarakat secara keseluruhan dan bukan anggota masyarakat secara individual juga lebih tepat diselenggarakan oleh pemerintah.

1. Inovasi Pelayanan Publik

(a). Inovasi

Inovasi adalah memperkenalkan ide baru, barang baru, pelayanan baru dan cara-cara baru yang lebih bermanfaat. Amabile et al. (1996) mendefinisikan inovasi yang hubungannya dengan kreatifitas adalah: "Inovasi atau *innovation*

berasal dari kata *to innovate* yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru.” Kita berada di tengah-tengah samudera hasil inovasi. Ada inovasi: pengetahuan, teknologi, ICT, ekonomi, pendidikan, sosial, dsb. Inovasi dapat dikelompokkan pula atas inovasi besar dan inovasi kecil-kecil namun sangat banyak. Inovasi itu tidak harus mahal. Inovasi itu dapat dilakukan oleh siapa saja, kapan saja, dimana saja. Kalau leluhur kita tidak inovatif, kita semuanya akan tetap tinggal di gua-gua, dalam kegelapan, tanpa busana. Inovasi dapat menjadi positif atau negatif. Inovasi positif dapat didefinisikan sebagai proses membuat perubahan terhadap sesuatu yang telah mapan dengan memperkenalkan sesuatu yang baru yang memberikan nilai tambah bagi pengguna. Inovasi negatif menyebabkan pelanggan enggan untuk memakai produk tersebut karena tidak memiliki nilai tambah, merusak cita rasa dan kepercayaan pelanggan hilang. (<http://inovasipendidikan.wordpress.com>) diakses 20 januari 2015.

(b). Inovasi Manajemen Pelayanan Publik

Secara khusus inovasi di dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

Ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya penyimpangan dari prosedur melainkan, sebagai

upaya dalam mengisi, menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat.

Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif seperti:

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dengan pemerintah, CBO-NGO dengan pemerintah.
2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektifitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum, atau keamanan masyarakat).
4. Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat.

(c). Kategori Inovasi

Dilihat dari segi proses, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu: (Muluk 2008: 48)

- a) *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasar dari pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan ataupun produk yang sudah ada.
- b) *Discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

(d). Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Inovasi disektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi disektor publik. Karakteristik

dari sistem disektor publik yang rigid, kaku dan cenderung status-quo harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. (www.pkai.org/pdf/inovasi).

Sinyal perubahan pun menunjukkan positif, dimana inovasi mulai mendapat tempat disektor publik. Budaya inovasi ini harus dapat dipertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi diluar organisasi publik. Selain itu perubahan dimasyarakat dengan tingkat literasi yang lebih baik, mempunyai kesadaran yang lebih baik akan haknya. Dengan demikian maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi.

Sebagai sebuah organisasi, sektor publik dapat mengadopsi inovasi melalui tahapan sebagai berikut:

1. *Initiation* atau perintisan

Tahapan perintisan terdiri atas fase agenda *setting* dan *matching*. Ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Pada tahapan agenda setting ini dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan tempat dimana inovasi tersebut akan diaplikasikan. Tahapan ini seringkali memakan waktu yang sangat lama. Pada tahapan ini juga biasanya dikenali adanya kesenjangan kinerja. Kesenjangan inilah yang memicu proses pencarian inovasi dalam organisasi. Fase selanjutnya adalah penyesuaian. Pada tahapan ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Tahapan ini memastikan kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut.

2. *Implementation* atau pelaksanaan

Pada tahapan ini, perintisan telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi. Tahapan implementasi ini terdiri atas fase redefinisi,

klarifikasi dan rutinitas. Pada fase redefinisi, seluruh inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi sudah melewati proses *re-invention*, sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi. Pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi meredefinisi masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.

Dalam pelayanan administrasi di setiap sektor privat swasta maupun pemerintahan birokrasi dimana pelayanan administrasi publik atau masyarakat itu cepat di layani dan lama tergantung dilihat dari aspek kualitas potensi SDM seseorang dimana seseorang itu di tempatkan pada instansi atau lembaga tersebut dan harus memiliki kredibilitas, kapabilitas, inovasi dan kreativitas sesuai tugas pokok yang diberikan oleh atasan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan peneliti yang di angap relevan dimana peneliti tersebut terkoneksi dengan peneliti baru untuk di teliti sebagaimana masalah yang di angkat.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber/ Refrensi
1	Nugroho	Peran lembaga ombudsman dalam mewujudkan Good Governance	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, persoalan kondisi bangsa Indonesia dimana saat itu menguatnya gejala public distrust	Jurnal manajemen UNDIP Vol 7 No. 1, Tahun 2014
2	Pramusinto	Inovasi-inovasi pelayanan public untuk	Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak pemerintah	Jurnal Administrasi Publik UGM,

		mengembangkan ekonomi lokal	daerah melakukan pembaharuan dalam pelayanan public	Vol. 06 No. 2 Tahun 2006
3	Heru suprpto	Kualitas pelayanan publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di pelayanan perizinan terpadu satu pintu (pptps)	Jurnal manajemen UGM Vol. No 1 Tahun 2019

C. Definisi Operasional.

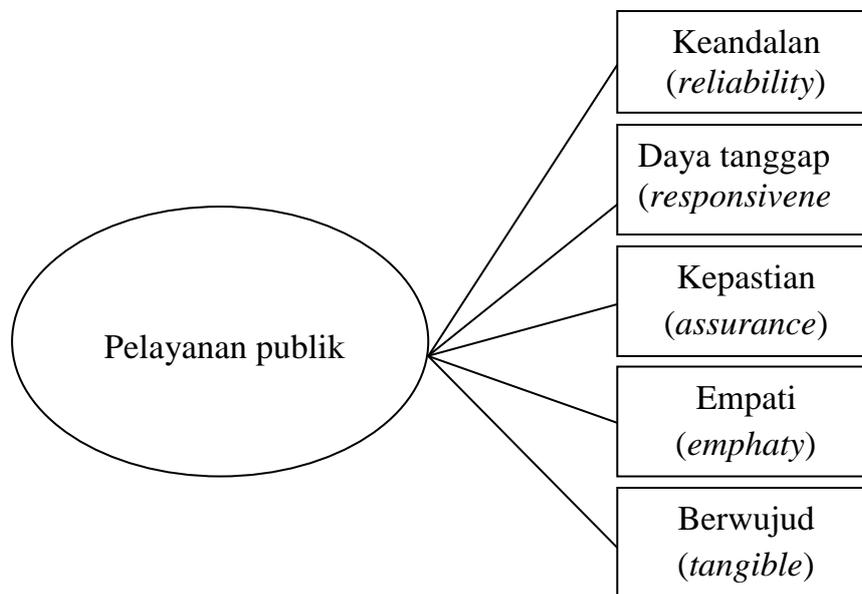
Berdasarkan definisi operasional dari variabel manajemen pelayanan publik pada Distrik Koragi, maka penulis mendefinisikan faktor-faktor dalam pelayanan publik dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Definisi pelayanan publik merupakan salah satu dalam pelayanan publik di distrik koragi yang masyarakatnya lebih dekat dan membantu dalam urusan administrasi tersebut.
 - a. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lainlain.
 - b. Keandalan(*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan dan
- e. Kepedulian atau Empati (*Empathy*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

D . Kerangka Konseptual Penelitian

Untuk mengetahui pelayanan publik di Distrik Koragi dapat dilihat pada kerangka konseptual penelitian berikut ini:



Gambar : 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Pada gambar 2.1. Diatas, maka alur penelitian yang akan dilakukan untuk pelayanan publik di Distrik Koragi Kabupaten Jayawijaya, yaitu pertama-tama terlebih dahulu yang diteliti adalah variabel manajemen

pelayanan publik dimana variabel ini mempunyai empat indikator untuk di teliti yaitu : 1). Keandalan (*reliability*), 2). Daya tanggap (*responsiveness*), 3). Kepastian (*assurance*), 4. Empati (*emphaty*) dan 5). Berwujud (*tangible*)

BAB III

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.

1. Lokasi Penelitian.

Lokasi penelitian di distrik koragi kabupaten jayawijaya.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini kurang lebih selama ± 1 (satu) bulan.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kuantitatif yang berusaha mendiskripsikan dan merumuskan hasil penelitian secara lengkap sesuai dengan permasalahan yang telah diteliti. Menurut sugiyono (2009: 90), penelitian asociaty adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek atau subjek penelitian dan fakta-fakta yang Nampak sebagaimana adanya. Jenis penelitian ini di dasarkan atas pemikiran dan alasan bahwa permasalahan yang diteliti merupakan suatu fenomena yang terjadi sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta yang tampak pada lokasi penelitian di distrik koragi kabupaten jayawijaya.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini, merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh penulis. Seperti Menurut sugiyono (2011: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pendapat di atas menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk menentukan populasi yang akan digunakan sebagai penelitian adalah 8 orang .

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut Arikunto (2006: 131), sampel adalah sebagian atau sebagai wakil populasi yang akan diteliti. Jika penelitian yang dilakukan sebagian dari populasi maka bisa dibilang penelitian tersebut penelitian sampel. Dalam teknik pengambilan sampel ini penulis menggunakan teknik sampling purposive. Sugiyono (2011: 84) menjelaskan bahwa teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dari pengertian diatas agar memudahkan penelitian, penulis menetapkan sifat-sifat dan karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini. sampel yang akan digunakan penelitian memiliki ketentuan, pelayanan publik , untuk itu dalam penarikan sampel, menggunakan metode sampel jenuh, yang mana jumlah tenaga kerja di distrik koragi 8 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan skor skala likhert. Nawawi, (2007: 161).

D. Instrumen Penelitian

Menurut sugiyono (2009: 118), mengemukakan instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diamati. Adapun instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner), kuesioner menggunakan skala likhert dengan alternative jawab yakni :

1. Sangat baik SB diberikan nilai skor =4
2. Cukup baik CB diberikan nilai skor = 3
3. Kurang baik KB diberikan nilai skor = 2
4. Tidak baik TB diberikan nilai skor = 1

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tata cara atau langkah dalam penelitian untuk mendapatkan data penilaian, mendapatkan data dapat

dilakukan dalam berbagai cara dan berbagai sumber teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1). Kajian kepustakaan

Kepustakaan yaitu merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui perputakaan, baik itu berupa buku-buku literatur, diktat – diktat, bahan dari materi perkuliahan, peraturan – peraturan, undang – undang dan sebagiannya yang memuat keterangan tentang masalah yang diperlukan dalam pembahasan ini.

2). Pengamatan (*Observasi*)

Suetrisno hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, *observasi* merupakan suatu proses yang sangat kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Boleh dikatakan bahwa pengamatan dan pencatatan gejala – gejala yang nampak pada objek penelitian yang pelaksanaannya langsung di tempat peristiwa, keadaan atau situasi yang sedang terjadi

a. Kuesioner

Menurut sugiyono, (2008 : 162), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan. Dan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner adalah teknik utama dalam pengumpulan data penelitian untuk mengungkapkan data tentang upaya – upaya yang dilakukan dalam peningkatan pendapatan pada distrik koragi.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Melalui analisis ini hasil penelitian diuraikan untuk memperoleh gambaran dan angka – angka yang jelas terhadap objek penelitian yang diteliti. Menurut hasan (2006 : 34), teknik analisa data suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau data ringkasan dengan menggunakan cara – cara atau rumus – rumus tertentu. Pengelolaan data

bertujuan untuk mengubah data menta dari hasil pengukuran menjadi data yang menjadi lebih halus, sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut.

$$\begin{aligned} \text{Jarak skor ideal (skor maksimum)} &= 4 \times \text{jumlah responden} \\ &= 4 \times 8 \\ &= 32 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah skor terendah (skor minimum)} &= 1 \times \text{jumlah responden} \\ &= 1 \times 32 \\ &= 32 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai skor terendah (skor minimum) 32 dan skor ideal (skor maksimum) 80 maka diinterpretasikan ke dalam tabel di bawa ini :

Tabel: 3.2

Tabel interpretasi penelitian

No	Nilai Skor	Predikat
1	$24 > \text{Jumlah skor} \geq 32$	Sangat baik
2	$16 > \text{Jumlah skor} \geq 24$	Cukup baik
3	$2 > \text{Jumlah skor} \geq 16$	Kurang baik
4	$1 > \text{Jumlah skor} \geq 16$	Tidak baik

Sumber : Tabel Menurut Hasan 2006

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Keadaan Lokasi Penelitian

a. Keadaan Distrik Koragi

Distrik Koragi merupakan salah satu Distrik yang memiliki 4 (empat) perbatasan kabupaten yaitu : Distrik Eragayam Kabupaten Mamberamo Tenga, Distrik Yalengga Kabupaten Jayawijaya, Distrik Bolakme Kabupaten Jayawijaya dan Distrik Bpiri Kabupaten Jayawijaya

1. Distrik Eragayam Kabupaten Mamberamo Tenga
2. Distrik Yalengga Kabupaten Jayawijaya
3. Distrik Bolakme Kabupaten Jayawijaya dan
4. Distrik Bpiri Kabupaten Jayawijaya

b. Susunan Organisasi Pemerintahan Distrik Koragi

Susunan organisasi pemerintahan distrik koragi kabupaten jayawijaya berdasarkan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan daerah Kabupaten Jayawijaya No 4 Tahun 2004, susunan Organisasi Pemerintah Distrik terdiri dari

1. Kepala Distrik

Tugas dan Fungsi kepala Distrik adalah:

- a. Memimpin Penyelenggara pemerintah Distrik
- b. Membina kehidupan masyarakat Distrik
- c. Membina perekonomian Distrik
- d. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat Distrik
- e. Mendamaikan perselisihan masyarakat di Distrik

- f. Mewakili di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjukan kuasa hukumnya.

Dalam pelaksanaan tugas kepala distrik dibantu oleh sekretaris Distrik.

2. Sekretaris Distrik

Tugas dan fungsi sekretaris Distrik

- a. sekretaris distrik mempunyai tugas antara lain :

1. menjalankan administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di Distrik.
2. memberikan pelayanan administrasi kepada kepala Distrik

- b. Fungsi Sekretaris Distrik adalah :

1. melaksanakan urusan surat-menyurat
2. kearsipan dan laporan
3. melaksanakan urusan administrasi Pemerintahan
4. melaksanakan tugas dan fungsi dari kepala Distrik apabila kepala distrik berhalangan melakukan tugasnya.

3. Sub bagian umum kepegawaian

Tugas Kepala Urusan Pemerintahan Yaitu :

- a. mengisi buku keputusan Pemerintahan Distrik
- b. mengisi buku kekayaan dan inventaris Distrik buku data tanah di Distrik
- c. mengisi buku administrasi penduduk buku data penduduk yang terdiri dari : data induk penduduk dan data rekapitulasi akhir bulan.
- d. melaksanakan urusan pemerintahn lainnya.

4. Sub bagian program

Kedudukan bagian program adalah sebagai unsur pembantu sekretaris Distrik dalam bidang tugasnya, Fungsi Kepala Urusan adalah kegiatan sesuai dengan bidang tugas dan pelayanan administrasi terhadap kepala Distrik.

Tugas Kepala Urusan bagian program adalah membantu sekretaris dan kepala urusan bertanggung jawab kepada sekretaris Distrik.

Sedangkan Fungsi Kepala Urusan yaitu :

- a) mengisi buku kekayaan dan inventaris Distrik
- b) mengisi buku agenda surat masuk dan surat keluar
- c) mengisi buku administrasi keuangan Distrik
- d) melaksanakan surat menyurat dan kearsipan

5. Seksi tata pemerintahan

Tugas seksi tata pemerintahan adalah :

- 1) melaksanakan administrasi pembangunan
- 2) mencatat dan mempersiapkan bahan guna pembuatan usulan rencana proyek
- 3) mengadakan pelayanan dan pencatatan dalam hal pembuatan permohonan izin usaha bangunan dan lain-lain.

6. Seksi pemberdayaan masyarakat kampung

- a. Tugas pemberdayaan masyarakat kampung adalah :
- b. melaksanakan pencatatan surat dan keadaan kesejahteraan rakyat
- c. mengikuti perkembangan serta melaporkan tentang keadaan kesehatan masyarakat dan PKK, mengikuti perkembangan serta melaporkan tentang keadaan kesehatan masyarakat dan PKK
- d. menerbitkan surat menyurat keterangan lainnya misalnya seperti :
 1. kematian

2. surat keterangan minta sumbangan untuk kerja bakti

7. Seksi pelayanan umum

Urusan seksi pelayanan umum adalah

- a. catat mencatat surat masuk dan surat keluar
- b. agendakan surat masuk dan surat keluar
- c. disposisikan surat masuk kepada atasan

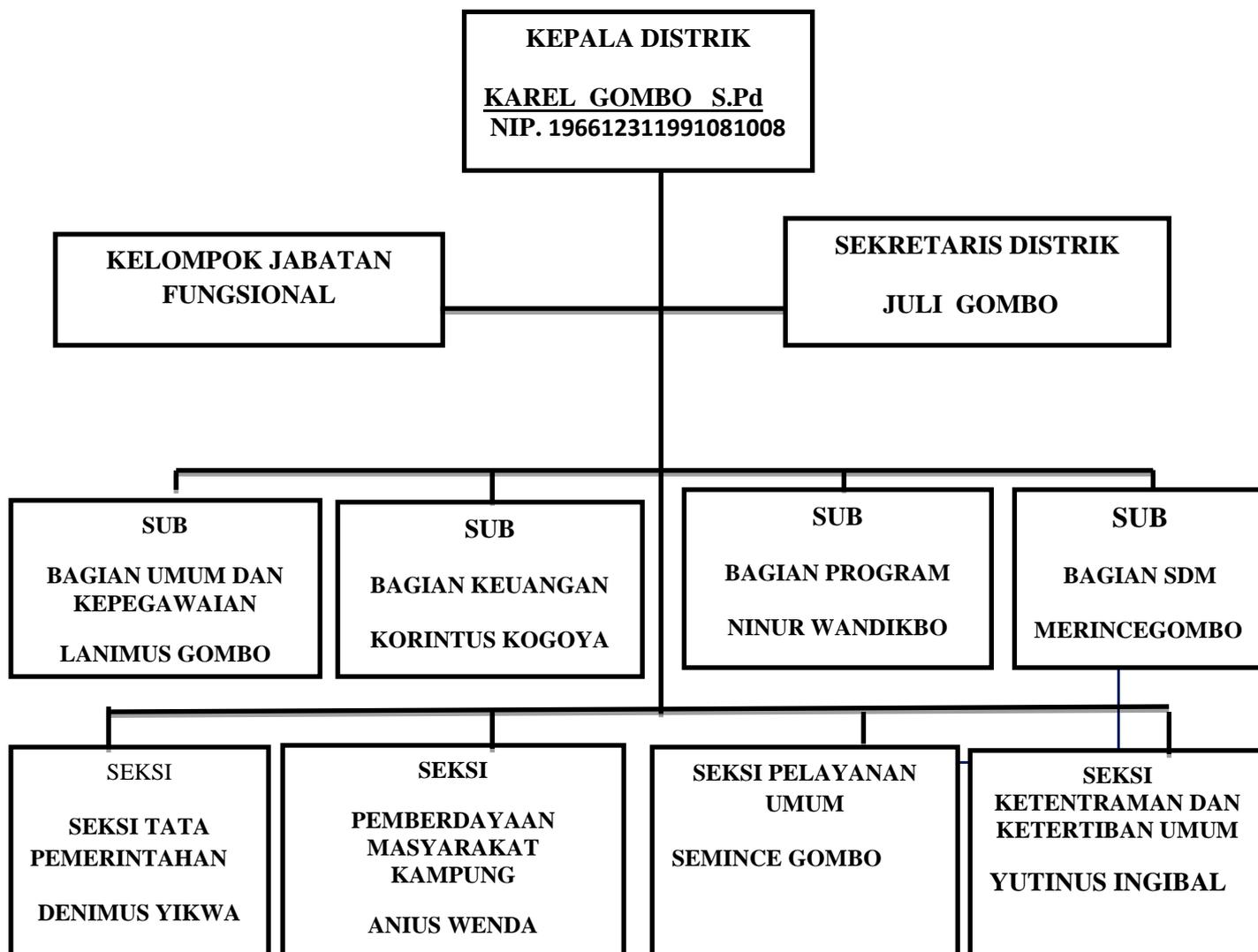
8. Seksi ketentraman dan ketertiban umum

Urusan seksi ketentraman dan ketertiban umum adalah

- a. mengontrol pegawai saat jam kerja atau kantor
- b. sarana-prasarana kantor Distrik
- c. menertibkan dan disiplin waktu

Berdasarkan susunan organisasi Pemerintahan Distrik Koragi Kabupaten Jayawijaya, maka dapat digambarkan struktur organisasi sebagai berikut :

Gambar : 4.3
Susunan Organisasi Distrik Koragi



Sumber: Kantor Distrik Koragi , tahun 2020

1. Keadaan Responden

Jumlah responden sebanyak 8 orang, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

a. Keadaan Responden Berdasarkan Umur.

untuk mengetahui keadaan umur Responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel : 4.1

Keadaan Responden Berdasarkan Umur.

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase
1	20-30	4	50
2	31-40	2	25
3	41-50	1	12,5
4	51 keatas	1	12,5
Jumlah		8	100

Sumber data: Primer tahun 2020

Dari data tabel 4.1. tersebut menunjukkan bahwa keadaan umur Responden adalah yang berumur antara 20-30 tahun sebanyak 4 orang atau 50%, yang berumur antara 31-40 sebanyak 2 orang atau 25% , yang berumur antara 41-50 tahun sebanyak 1 orang atau 12,5% dan yang berumur antar 50 keatas sebanyak 1 orang atau 12,5 %.

b. Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Keadaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel : 4. 2

Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	5	50
2	Perempuan	3	50
Jumlah		8	100

Sumber data: Primer tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.2. diatas menunjukkan bahwa keadaan Responden berdasarkan jenis kelamin yaitu berjenis kelamin laki-laki sebanyak 5 orang sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 3 orang.

c. Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Untuk mengetahui tingkat pendidikan Responden, maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel : 4. 3

Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SD	1	25
2	SLTP	3	25
3	SLTA	2	25
	Sarjana	2	25
Jumlah		8	100

Sumber data: Primer tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.3. diatas menunjukkan bahwa responden yang sekolah dasar (SD) sebanyak 1 orang atau 25%, yang lulusan SLTP adalah 3 orang atau 25 % sedangkan yang lulusan SLTA adalah 2 orang atau 25% dan lulus sarjana adalah 2 orang atau 25 %.

d. Keadaan Jabatan Responden

Untuk mengetahui keadaan Jabatan Responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel : 4. 4

Keadaan Responden Berdasarkan Agama

No	Agama	Jumlah	Presentase
1	Katholik	2	46
2	Kristen protestan	6	54
3	Hindu	-	-
4	Budha	-	-
	Islam	-	-
	Jumlah	8	100

Sumber data:Primer tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.4. diatas menunjukkan bahwa responden yang agama katholik sebanyak 2 orang atau 45%, yang agama Kristen protestan6 orang atau 54 % sedangkan agama hindu0 atau 0%, kemudian yang budha0 atau 0%, dan yang agama islam 0 atau 0%.

Tabel : 4. 5

Keadaan Responden Berdasarkan Jabatan.

No	Tingkat Jabatan	Jumlah	Presentase
1	Kepala distrik	1	1
2	Sekretaris	1	1
3	Bendahara	1	1
4	Sub-sub	3	50
5	Seksi-seksi	2	47
6	Jumlah	8	100

Sumber data: Primer tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.5. diatas menunjukkan bahwa responden yang Jabatan kepala distri sebanyak 1 orang atau 1%, yang jabatan sekretaris1 orang atau 1 % sedangkan jabatan bendahara1 orang atau 1%, kemudian yang jabatan bagian sub-sub sebanyaka3 orang atau 50%, dan yang bagian seksi-seksi sebanyak 2 orang 47%.

2. Analisa Data

Analisa data tentang pelayanan publik di Kantor Distrik Koragi Kabupaten Jayawijaya di ukur dari 5 (lima) indikator sebagai berikut :

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Berikut ini penjelasan indikator bukti fisik melalui beberapa sub indikator pada tabel berikut ini.

1. Tanggapan responden tentang fasilitas distrik koragi, dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel : 4. 6

Tanggapan Responden Tentang Fasilitas distrik koragi

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	1	4
Cukup baik	3	4	12
Kurang baik	2	2	4
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	21

Sumber data : Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Fasilitas distrik koragi responden yang mengatakan sangat baik berdasarkan Fasilitas distrik koragi sebanyak 1 orang dengan jumlah Skor sebesar 4, yang mengatakan cukup baik berdasarkan bukti fisik sebanyak 4 orang atau jumlah skor sebesar 12, yang mengatakatan kurang baik sebanyak 2, orang dengan jumlah nilai skor 4, dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang atau dengan jumlah skor 1. Jadi hal ini menunjukkan bahwa fasilitas distrik koragi dikategorikan cukup baik yaitu dengan skor 21.

2. Tanggapan responden manajemen pelayanan publik, dapat dilihat pada tabel berikut ;

Tabel : 4. 7

Tanggapan Responden tentang Manajemen pelayanan publik

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
Sangat baik	4	2	8
Cukup baik	3	4	12
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	23

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwaManajemen pelayanan publik responden yang mengatakan sangat baik sebanyak2 orang atau jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan cukup baikmanajemen pelayanan publik, sebanyak 4 orang atau jumlah skor sebanyak 12, yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang atau jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang atau jumlah skor sebesar 1. Hal ini menunjukkan bahwamanajemen pelayanan publikdi kategorikan cukup baik yaitu dengan sko 23.

3. Tanggapan Responden tentangPelayanan distrik koragi , dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel : 4. 8

Tanggapan Responden Tentang Pelayanan distrik koragi

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	1	4
Cukup baik	3	5	15
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	22

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Pelayanan distrik koragi responden yang mengatakan sangat baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor 4, yang mengatakan cukup baik, sebanyak 5, orang dengan jumlah skor sebesar 15, yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1. hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan distrik koragi di kategorikan cukup baik yaitu dengan skor 22.

b.Keandalan (releability)

Indikator keandalan berdasarkan pelaksanaan pada tabel –tabel berikut ini.

1. Tanggapan responden berdasarkan Pelayanan administrasi distrik koragi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel : 4. 9

Tanggapan Responden Tentang Pelayanan administrasi distrik koragi.

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	1	4
Cukup baik	3	5	15
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	22

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Pelayanan administrasi distrik koragi responden yang mengatakansangat baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor 4, dengan cukup baik sebanyak 5 orang dengan jumlah skor 15,yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan administrasi distrik koragi dikategorikancukup baik yaitu dengan skor 22.

2. Tanggapan responden tentang Pelayanan terhadap masyarakat distrik koragi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabal : 4. 10

Tanggapan Responden Tentang Pelayanan terhadap masyarakat distrik koragi

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
Sangat baik	4	1	4
Cukup baik	3	5	15
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	22

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Pelayanan terhadap masyarakat distrik koragi responden yang mengatakan sangat baik, sebanyak 1 orang dengan jumlah skor 4, yang mengatakan cukup baik sebanyak 5 orang dengan jumlah skor sebesar 15 , yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1. Hal ini menunjukkan bahwa. Pelayanan terhadap masyarakat distrik koragi dikategorikan cukup baik yaitu dengan skor 22.

3. Tanggapan responden tentang Manajemen tenaga pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini ;

Tabel : 4. 11

Tanggapan Responden Tentang Manajemen tenaga pelayanan

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	2	8
Cukup baik	3	4	12
Kurang baik	2	1	1
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	22

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Manajemen tenaga pelayanan responden yang mengatakan sangat baik jumlah sebanyak 2 orang dengan jumlah skor 8, yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1. Hal ini menunjukkan bahwa Manajemen tenaga pelayanan dikategorikan cukup baik yaitu dengan skor 22.

c. Kepastian (*assurance*)

Berikut ini penjelasan indikator kepastian melalui beberapa sub indikator pada tabel berikut ini.

1. Tanggapan Responden tentang Pelayanan tepat waktu Disrik Koragi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel : 4. 12

Tanggapan Responden Tentang Pelayanan tepat waktu distrik koragi

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	1	4
Cukup baik	3	2	6
Kurang baik	2	4	8
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	19

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Pelayanan tepat waktu distrik koragi responden yang mengatakan sangat baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor 4, yang mengatakan cukup baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 6 , yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan tepat waktu distrik koragi dikategorikan cukup baik yaitu dengan skor 19.

2. Tanggapan responden tentang Tenaga kerja masuk tepat waktu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel : 4. 13

Tanggapan Responden Tentang tenaga kerja masuk tepat waktu

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	1	1
Cukup baik	3	5	12
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	16

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa tenaga kerja masuk tepat wakturesponden yang mengatakan sangat baiksebanyak 1 orang dengan jumlah skor 1, yang mengatakan cukup baik sebanyak 5orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1. Hal ini menunjukkan bahwatanaga kerja masuk tepat waktudikategorikan cukup baik yaitu dengan skor 16.

3. Tanggapan responden tentang Manajemen pelayanan tepat waktu dan selesai dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel : 4. 14

Tanggapan Responden Tentangresponden tentang Manajemen pelayanan tepat waktu dan selesai dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	2	8
Cukup baik	3	4	12
Kurang baik	2	1	1
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	22

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwamanajemen pelayanan tepat waktu dan selesai responden yang mengatakan sangat baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 8, yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12 , yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1orang dengan jumlah skor sebesar 1. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan tepat waktu dan selesai dikategorikan cukup baik yaitu dengan skor 22.

d. Daya tangap (*responsiveness*)

Berikut ini penjelasan indikator daya tangap melalui beberapa sub indikator pada tabel berikut ini.

1. Tanggapan Responden tentang Mekanisme pelayanan jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel : 4. 15
Tanggapan Responden Tentang Mekanisme pelayanan jelas

Tanggapan Responden	Skor	Presentase	Jumlah skor
Sangat baik	4	2	8
Cukup baik	3	4	12
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	23

Sumber data : Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Mekanisme pelayanan jelas responden yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor 8, yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan jelas dikategorikan cukup baik yaitu dengan skor 23.

2. tanggapan responden tentang tenaga kerja jelas berikan informasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel : 4. 16

Tanggapan Responden Tentang tenaga kerja jelas berikan informasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	1	4
Cukup baik	3	4	12
Kurang baik	2	2	4
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	21

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwakerja jelas berikan informasi responden yang mengatakan sangat baiksebanyak 1 orang dengan jumlah skor 4, yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 4, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1, Hal ini menunjukkan bahwakerja jelas berikan informasi dikategorikan cukup baik yaitudengan skor 21.

4. tanggapan responden tentang pelayanan tepat waktu dan sasaran dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel : 4. 17

Tanggapan Responden Tentang Pelayanan tepat waktu dan sasaran

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	1	4
Cukup baik	3	5	15
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	22

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Pelayanan tepat waktu dan sasaran responden yang mengatakan sangat baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor 4, yang mengatakan cukup baik sebanyak 5 orang dengan jumlah skor sebesar 15, yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1, Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan tepat waktu dan sasaran dikategorikan cukup baik yaitu dengan skor 22.

e. Empati (*emphaty*)

Berikut ini penjelasan indikator empati melalui beberapa sub indikator pada tabel berikut ini.

1. Tanggapan Responden tentang pelayanan distrik koragi bersikap ramah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel : 4. 18
Tanggapan Responden Tentang Pelayanan distrik koragi bersikap ramah

Tanggapan Responden	Skor	Presentase	Jumlah skor
Sangat baik	4	2	8
Cukup baik	3	4	12
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	23

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Pelayanan distrik koragi bersikap ramah responden yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor 8, yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan distrik koragi bersikap ramah dikategorikan cukup baik yaitu dengan skor 23.

2. tanggapan responden tentang Dalam pelayanan memahami kebutuhan publik dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel : 4. 19
Tanggapan Responden Tentang dalam pelayanan memahami kebutuhan publik dapat dilihat pada tabel berikut

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	2	8
Cukup baik	3	4	12
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	23

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dalam pelayanan memahami kebutuhan publik dapat dilihat pada tabel berikut responden yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor 8, yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1, Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan memahami kebutuhan publik dikategorikan cukup baik yaitu dengan skor 23.

3. tanggapan responden tentang tenaga kerja layani dengan baik dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel : 4. 20

Tanggapan Responden Tentang tenaga kerja layani dengan baik

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	2	8
Cukup baik	3	4	12
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		8	23

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa tenaga kerja layani dengan baik responden yang mengatakan sangat baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor 8, yang mengatakan cukup baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1, Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kerja layani dengan baik dikategorikan cukup baik yaitu dengan skor 23.

B. Pembahasan

Berikut ini adalah pembahasan dari hasil analisa data maka dapat di dibahas sebagai berikut :

a. Indikator tentang bukti fisik (*tangibles*)

Indikator tentang Bukti fisik (*tangibles*) yang terdiri dari beberapa sub indikator yang dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut.

Tabel : 4. 21

Rata-Rata Indikator tentang bukti fisik (*tangibles*)

No	Sub indikator	Skor				Jumlah rata-rata Skor
		4	3	2	1	
1	Fasilitas distrik koragi	4	12	4	1	21
2	Manajemen pelayanan public	8	12	2	1	23
3	Pelayanan distrik koragi	4	15	2	1	22
	Rata-rata					22

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator Bukti fisik (*tangibles*) adalah 22 cukup baik.

Data diatas menunjukkan bahwa berdasarkan Bukti fisik (*tangibles*) fasilitas dalam distrik koragi menunjukkan cukup baik.

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai Bukti fisik (*tangibles*) fasilitas dalam distrik koragi cukup baik.

b. Indikator Tentang Keandalan (*releability*)

Indikator tentang Keandalan (*releability*) yang terdiri dari beberapa sub indikator yang dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut

Tabel : 4. 22

Rata-Rata Indikator Tentang Keandalan (*releability*)

No	Sub indikator	Skor				Jumlah rata-rata Skor
		4	3	2	1	
1	Pelayanan administrasi distrik koragi	4	15	2	1	22
2	Pelayanan terhadap masyarakat distrik koragi	4	15	2	1	22
3	Manajemen tenaga pelayanan	8	12	1	1	22
	Rata-rata					22

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator Keandalan (*releability*) adalah 22cukup baik.

Data diatas menunjukkan bahwa berdasarkanKeandalan (*releability*) dalam pelayanan administrasi distrik koragimenunjukkan cukup baik.

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai Keandalan (*releability*) dalam pelayanan administrasi distrik koragi menunjukkan cukup baik.

c. Indikator Tentangkepastian (*assurance*)

Indikator tentang kepastian (*assurance*) yang terdiri dari beberapa sub indikator yang dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

Tabel : 4. 23

Rata-Rata Indikator Tentang kepastian (*assurance*)

No	Sub indikator	Skor				Jumlah rata-rata Skor
		4	3	2	1	
1	Pelayanan tepat waktu disrik koragi	4	6	8	1	19
2	Tenaga kerja masuk tepat waktu	1	12	2	1	16
3	Manajemen pelayanan tepat waktu dan selesai	4	12	1	1	18
	Rata-rata					17,6

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator kepastian (*assurance*) adalah 17,6 cukup baik.

Data diatas menunjukkan bahwa berdasarkan kepastian (*assurance*) pelayanan tepat waktu menunjukkan sangat baik.

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai kepastian (*assurance*) dalam pelayanan tepat waktu menunjukkan sangat baik.

d. Indikator Tentang daya tangap (*responsiveness*)

Indikator tentang daya tangap (*responsiveness*) yang terdiri dari beberapa sub indikator yang dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut.

Tabel : 4. 24

Rata-Rata Indikator Tentang daya tangap (*responsiveness*)

No	Sub indikator	Skor				Jumlah rata-rata Skor
		4	3	2	1	
1	Mekanisme pelayanan jelas	8	12	2	1	23
2	Tenaga kerja jelas berikan informasi	4	12	4	1	21
3	Pelayanan tepat waktu dan sasaran	4	15	2	1	22
	Rata-rata					22

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator daya tangap (*responsiveness*) adalah 22 cukup baik.

Data diatas menunjukkan bahwa berdasarkan daya tangap (*responsiveness*) mekanisme dalam pelayanan jelas menunjukkan cukup baik.

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai daya tangap (*responsiveness*) mekanisme dalam pelayanan jelas menunjukkan cukup baik. menunjukkan cukupbaik.

e. Indikator Tentang Empati (*emphaty*)

Indikator tentang empati (*emphaty*) yang terdiri dari beberapa sub indikator yang dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut.

Tabel : 4. 25

Rata-Rata Indikator Tentang empati (*emphaty*)

No	Sub indikator	Skor				Jumlah rata-rata Skor
		4	3	2	1	
1	Pelayanan distrik koragi bersikap ramah	8	12	2	1	23
2	Dalam pelayanan memahami kebutuhan public	8	12	2	1	23
3	Tenaga kerja layani dengan baik	8	12	2	1	23
	Rata-rata					23

Sumber : Kuesioner diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator empati (*emphaty*) adalah 23 cukup baik.

Data diatas menunjukkan bahwa berdasarkan empati (*emphaty*) dalam pelayanan distrik koragi ramah maka menunjukkan cukup baik.

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai empati (*emphaty*) dalam pelayanan Distrik Koragi menunjukkan cukup baik.

Tabel : 4. 26

Rekapitulasi rata-rata pada variabel pelayanan publik

No	Indikator	Skor	Predikat
1.	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	22	Cukup baik
2.	Keandalan (<i>releability</i>)	22	Cukup baik
3.	Kepastian (<i>assurance</i>)	17,6	Cukup baik
4.	Daya tangap (<i>responsiveness</i>)	22	Cukup baik
5.	Empati (<i>emphaty</i>)	23	Cukup baik
	Rata-rata	21,32	Cukup baik

Sumber data :Kuesioner diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4. 26 di atas indikator bukti fisik (*tangibles*) adalah 22 cukup baik, keandalan (*releability*) adalah 22 cukup baik, kepastian (*assurance*) adalah 17,6 cukup baik , daya tangap (*responsiveness*) adalah 22 cukup baik dan empati (*emphaty*) adalah 22 cukupbaik. Dengan skor rata-rata 21,32 cukup baik.

Seluruh skor hasil penghitungan untuk semua indikator berada pada predikat cukup baik.

Berdasarkan hasil pada tabel 4. 26 di atas menunjukkan skor tertinggi berasal dari indikator empati dengan skor 21,32 yang berada pada predikat cukup baik, yang menunjukkan manajemen pelayanan publik di Distrik Koragi Kabupaten Jayawijaya cukup baik dalam memberikan pelayanan publik. Dalam pelayanan publik pada Kantor Distrik Koragi cukup baik dilihat dari aspek terutama pelayanan publik (masyarakat) sehingga di mudahkan urusan administrasi.

Hasil penelitian ini dikaitkan dengan penelitian milik pramusinto dengan judul Inovasi-inovasi pelayanan publik untuk mengembangkan ekonomi lokal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak Pemerintah daerah melakukan

pembaharuan dalam pelayanan publik. Hasil penelitian ini, pelayanan publik pada Distrik Koragi cukup baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan , maka dapat ditarik kesimpulan

Rata-rata variabel pelayanan publik di Kantor Distrik Koragi Kabupaten Jayawijay dengan indikator yaitu : a. Bukti fisik (*tangibles*) adalah 22 cukup baik. b. Keandalan (*releability*) adalah 22 cukup baik. c. Kepastian (*assurance*) adalah 17,6 cukup baik. d. Daya tangap (*responsiveness*) adalah 22 cukup baik dan e. Empati (*emphaty*) adalah 23 cukup baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis menyampaikan beberapa saran :

1. Perlu adanya peningkatan fasilitas layanan Distrik Koragi
2. Perlu adanya peningkatan pelayanan administras
3. Perlu adanya peningkatan dalam pelayanan tepat waktu
4. Perlu adanya mengikuti mekanisme dalam pelayanan administrasi
5. Dalam pelayanan perlu adanya membangun etika, etiket dan ramah.

DAFTAR PUSTAKA

A .Sumber

- Dwiyanto, Agus. 1995. Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. Makalah Seminar Kinerja Organisasi Publik yang Diselenggarakan oleh Jurusan Administrasi Negara Fisipol UGM. Yogyakarta. Penerbit. PSKK-UGM
- Irawan, 2002. Managemen Sumber Daya Manusia. STIA LAN Press. Jakarta. Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Milles, Matthew B. dan Michael B. Huberman. 1992. Analisa Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-metode Baru. Universitas Indonesia. Jakarta. Penerbit UIP.
- Moenir, A.S.
2001. Pendekatan Manusiawidan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegaw aian. Gunung Agung. Jakarta. Penerbit Haji Wasagung 1999.
- Moleong, Lexy J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya. Bandung. Penerbit CV. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. Thomas. 1992. Buku Penuntun Pembuat Thesis, Skripsi, Disertasi, Makalah. Bumi Aksara. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.
- Ratmintodan Atik Septi Winarsih. 2009. Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Cetakan Keenam Yogyakarta. Penerbit Pustaka Pelajar.
- Sastrohadiwiryono, Siswanto. 2002. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2000. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja Jakarta. Penerbit Rineka Cipta.

B .Dokumen

Pembagian wilayah Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004
tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta. Penerbit Sinar Grafika.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004
tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Jakarta.

KUISIONER PENELITIAN

1. Petunjuk Pengisian

- a. Tulislah identitas pada bagian yang telah disediakan di bawah ini
- b. Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang dianggap sesuai
- c. Jawablah semua dalam daftar pernyataan di bawah ini

II. Identitas Responden

No. responden :

Tingkat

Pendidikan :

Agama :

No.	Pernyataan	Predikat
-----	------------	----------

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

III. Matriks Pernyataan

		SB	CB	KB	TB
(Buktifisik / tangibles)					
1	Fasilitas distrik koragi ?				
2	Pelayanan publik?				
3	Pelayanan distrik koragi?				
(Keandalan /releability)					
1	Pelayanan administrasi distrik koragi?				
2	Pelayanan terhadap masyarakat distrik koragi?				
3	Tenaga pelayanan?				
(Kepastian/ assurance)					
1	Pelayanan tepat waktu disrik koragi?				
2	Tenaga kerja masuk tepat waktu?				
3	Pelayanan tepat waktu dan selesai?				
(Dayatanggap / responsiveness)					
1	Pelayananjelas?				
2	Tenaga kerja jelas berikan informasi?				
3	Pelayanan tepat waktu dan sasaran ?				
(Empati / emphaty)					
1	Pelayanan distrik koragi bersikap ramah?				
2	Dalam pelayanan memahami kebutuhan publik				
3	Tenaga kerja layani dengan baik?				

Lampiran 2: Data Hasil Penelitian

1. Indikator buktifisik (*tangibles*)

Pertanyaan 1

No. Responden	Sangat Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1		√		
2		√		
3		√		
4		√		
5				√
6			√	
7			√	
8	√			
Jumlah	1	4	2	1

Pertanyaan 2

No. Responden	Sangat Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1	√			
2	√			
3		√		
4		√		
5		√		
6		√		
7			√	
8				√
Jumlah	2	4	1	1

Pertanyaan 3

No. Responden	Sangat Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1			√	

2				√
3	√			
4		√		
5		√		
6		√		
7		√		
8		√		
Jumlah	1	5	1	1

2. Indikatorkeandalan (*releability*)

Pertanyaan 1

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1	√			
2		√		
3		√		
4		√		
5		√		
6		√		
7				√
8			√	
Jumlah	1	5	1	1

Pertanyaan 2

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1		√		
2		√		
3		√		
4			√	
5		√		
6		√		
7				√
8	√			
Jumlah	1	5	1	1

Pertanyaan 3

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1	√			
2	√			
3		√		
4		√		
5		√		
6		√		
7			√	
8				√
Jumlah	2	4	1	1

3. Indikatorkepastian (*assurance*)

Pertanyaan 1

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1	√			
2		√		
3			√	
4			√	
5			√	
6			√	
7		√		
8				√
Jumlah	1	2	4	1

Pertanyaan 2

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1				√
2			√	
3		√		
4		√		
5		√		
6		√		
7		√		
8	√			
Jumlah	1	5	1	1

Pertanyaan 3

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1	√			
2		√		
3		√		
4		√		
5		√		
6		√		
7			√	
8				√
Jumlah	1	5	1	1

4. Indikator dayatanggap (*responsiveness*)

Pertanyaan 1

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1				√
2			√	
3		√		
4		√		
5		√		
6		√		
7	√			
8	√			
Jumlah	2	4	1	1

Pertanyaan 2

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1	√			
2		√		
3		√		
4		√		
5		√		
6			√	

7			√	
8				√
Jumlah	1	4	2	1

Pertanyaan 3

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1				√
2			√	
3		√		
4		√		
5		√		
6		√		
7		√		
8	√			
Jumlah	1	5	1	1

5. Indikator empati (*emphaty*)

Pertanyaan 1

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1	√			
2	√			
3		√		
4		√		
5		√		
6		√		
7			√	
8				√
Jumlah	2	4	1	1

Pertanyaan 2

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1		√		
2		√		
3		√		
4		√		
5			√	
6				√
7	√			
8	√			
Jumlah	2	4	1	1

Pertanyaan 3

No. Responden	SangatBaik	CukupBaik	KurangBaik	TidakBaik
1	√			
2	√			
3		√		
4		√		
5		√		
6		√		
7			√	
8				√
Jumlah	2	4	1	1

DOKUMENTASI

Foto :saat pengisian kuesioner



Foto :Bersama kepala Distrik Koragi
Saat sampaikan tujuan penelitian



Foto :saat pengisian kuesioner



Foto :Bersama kepala Distrik Koragi
Saat berikan rekomendasi telah turun penelitian



BIODATA PENULIS



GOMBO, penulis merupakan putrid kedua dari tiga bersaudara lahir pada tanggal 05 Mei 1997 di Distrik Welesi Kabupaten Jayawijaya Provinsi Papua.

Penulis merupakan putrid dari pasangan Bapak Amius Gombo dan Ibu Martina wenda Pendidikan Sekolah SD Welesi padatahun 2010, Pendidikan Sekolah SMP Yapis “Nurul Haq”Yapis Wamena, Pendidikan Sekolah SMK Yapis Wamena pada tahun 2016 dan penulis melanjutkan Perguruan Tinggi di Universitas Amal Ilmiah (UNA’IM) Yapis Wamena.