

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
DISTRIK HUBIKOSI KABUPATEN JAYAWIJAYA**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu Persyaratan Akademik  
guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik  
Program Studi Administrasi Publik*



Oleh,

**PERESKILA WALILO  
NIM. 201011158**

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA  
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA  
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH YAPIS WAMENA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA DISTRIK HUBIKOSI  
KABUPATEN JAYAWIJAYA**

Diusulkan oleh,

NAMA : **PERESKILA WALILO**

N I M : 2010 11158

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Telah diperiksa dan disetujui

Pada Tanggal : 21 September 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,

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

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

Mengetahui;

Ketua Program Studi

**GIRINIUS WENDA, S.Sos.,M.Si**  
**NIDN. 1412108801**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DISTRIK**  
**HUBIKOSI KABUPATEN JAYAWIJAYA**

Telah Dipertahankan Skripsi Ini Di Depan Panitia Ujian Skripsi  
Pada Hari Selasa Tanggal 21 September 2021

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

**Ketua**

**Sekretaris**

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

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

**Anggota**

**Anggota**

**DEFRAN SISKA, SE.,MM**  
**NIDN. 1417098702**

**GIRINIUS WENDA, S.Sos.,M.Si**  
**NIDN. 1412108801**

**Mengetahui;**

**Dekan FISIP**

**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, perlindungan serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Didalam 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, M.Pd** selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengenyam pendidikan di lingkungan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena;
2. Ibu **Dra. Telly Nancy Silooy, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena
3. Ibu **Dra. Telly Nancy Silooy, M.Si** dan Ibu **Siti Khikmatul Rizqi, S.IP.,M.Si** selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini;
4. Bapak **Girinius Wenda, S.Sos,M.Si** selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan kesempatan dan memberikan pelayanan administrasi selama penulis mengenyam pendidikan;
5. Ibu **Girinius Wenda, S.Sos,M.Si** selaku dosen wali yang selama ini memberikan perwalian dalam pengurusan KRS sampai dengan selesainya tugas akhir atau skripsi;
6. Bapak dan Ibu Dosen di Lingkungan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, khususnya pada Program Studi Administrasi Publik yang

telah mendidik, membina dan mengabdikan ilmu kepada penulis, serta seluruh yang telah membantu penulis selama menekuni studi.

7. Bapak **Natalis Kosi** selaku Kepala Distrik Hubikosi yang telah memberikan ijin, rekomendasi, dan memberikan arahan serta petunjuk dalam melakukan observasi sampai pada berakhirnya pengumpulan data;
8. Orang tuaku tercinta Ayahanda **Zakarias Walilo** dan Ibunda **Dolpina Wanimbo** yang telah membesarkan penulis serta kakaku **Ennius Walilo** dan **Cristina Walilo** dan adikku **Helena Walilo** yang telah memberikan doa dan restu sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan tepat waktu.
9. Seluruh rekan – rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena atas kebersamaannya selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
10. Kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, yang dengan rela membantu penulis baik selama menekuni studi maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan, dimana masih jauh dari suatu karya ilmiah yang baik dan sempurna. Oleh karena itu atas segala kekurangannya, maka penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan penulisan ini.

Semoga semua amal bhakti yang diberikan kepada penulis kiranya dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa dan semoga skripsi ini juga bermanfaat di hati pembaca.

Wamena, 21 September 2021

P e n u l i s,

**PERESKILA WALILO**  
**NIM. 201011158**

## ABSTRAKSI

**PERESKILA WALILO NIM. 201011158** \_\_\_\_\_ “*Kualitas Pelayanan Publik pada Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya*”

(Pembimbing : **Telly Nancy Silooy** dan **Siti Khikmatul Rizqi**)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya. Penelitian ini merupakan satu (1) variabel, yaitu Kualitas Pelayanan Publik dengan indikator Berwujud, Keandalan, Responsivitas, Keyakinan dan Empati. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 487 Populasi. Dalam penarikan sampel, penulis menggunakan teknik penentuan sampel dengan *Purposif Sampling*. dengan demikian jumlah sampel yang digunakan sebanyak 40 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Sedangkan Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis skor.

Berdasarkan hasil analisa data pada variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan lima indikator diperoleh nilai rata-rata persentase dari masing-masing indikator adalah : indikator Berwujud sebesar **111** dari hasil interpretasi kategori penilaian maka tergolong dalam predikat **Baik**, indikator Keandalan sebesar **97,67** dari hasil interpretasi kategori penilaian maka tergolong dalam predikat **Baik**, indikator Responsivitas Sebesar **98** dari hasil interpretasi kategori penilaian maka tergolong dalam predikat **Baik**, Indikator Keyakinan sebesar **109,6** dari hasil interpretasi kategori penilaian maka tergolong dalam predikat **Baik** dan indikator Empati sebesar **122,3** dari hasil interpretasi kategori penilaian maka tergolong dalam predikat **Sangat Baik**.

*Kata Kunci* : *Kualitas, Pelayanan Publik*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
FADTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
<b>A. KajianTeori.....</b>	<b>6</b>
1. Pengertian Pelayanan.....	6
2. Kualitas Pelayanan Publik .....	17
<b>B. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>24</b>
<b>C. Definisi Operasional .....</b>	<b>25</b>
<b>D. Kerangka Konseptual Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>BAB III METODE DAN TEKNIK PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
1. Lokasi Penelitian.....	27
2. Waktu Penelitian.....	27
B. Jenis Penelitian.....	27

C.	Populasi dan Sampel.....	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel .....	27
D.	Instrumen Penelitian.....	28
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
F.	Teknik Analisa Data.....	29
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
<b>A.</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>30</b>
1.	Keadaan Lokasi Penelitian.....	30
2.	Keadaan Responden.....	43
3.	Analisa Data.....	45
<b>B.</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>58</b>
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
A.	Kesimpulan.....	67
B.	Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....		vii
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....		viii

## DAFTAR TABEL

II.1	Penelitian Terdahulu.....	24
III.1	Interpretasi Nilai Sokr.....	29
IV.1	Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
IV.2	Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	44
IV.3	Keadaan Responden Berdasarkan tingkat Pendidikan.....	44
IV.4	Keadaan Responden Berdasarkan tingkat Pendidikan.....	45
IV.5	Tersedia Ruang Yang Memadai Dalam Menunjang Pelayanan.....	46
IV.6	Tersedia kelengkapan Komputer dalam menunjang pelayanan.....	47
IV.7	Tersedia papan informasi dalam pelayanan.....	47
IV.8	Pegawai memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan.....	48
IV.9	Pegawai memberikan pelayanan pada tepat waktu.....	49
IV.10	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat.....	50
IV.11	Pegawai memberikan kepastian waktu.....	51
IV.12	Persyaratan pelayanan mudah dipahami.....	51
IV.13	Mekanisme pelayanan tidak berbelit-belit.....	52
IV.14	Pegawai memberikan keyakinan tentang waktu pelayanan yang tepat .....	53
IV.15	Pegawai berkeyakinan tentang biaya yang terjangkau .....	54
IV.16	Pegawai keyakinan tentang biaya sesuai yang telah ditetapkan.....	54
IV.17	Pegawai sopan dalam melayani.....	56
IV.18	Pegawai adil dalam melayani.....	56
IV.19	Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan.....	57
IV.20	Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan Indikator Berwujud .....	58
IV.21	Rata-rata variabel Kualitas pelayanan pubik dengan indikator Keandalan.....	60
IV.22	Rata-rata variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan Indikator	61

	Responsvitas.....	
IV.23	Rata-rata variabel Kualitas Pelayanan Pubik dengan indikator Keyakinan.....	63
IV.24	Rata-rata variabel Kualitas Pelayanan Pubik dengan indikator Empati.....	64
IV.25	Rekapitulasi Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik di Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya.....	65

## DAFTAR GAMBAR

<i>Nomor</i>	<i>Teks</i>	<i>Halaman</i>
II.1	Kerangka Konseptuan Penelitian.....	26
IV.1	Struktur Kantor Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya.....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Instrumen Penelitian .....
Surat Keterangan Penelitian .....
Daftar Hasil Penelitian.....
Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....
Biodata Penulis .....

## **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 T 1 an Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut

pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Instansi pemerintah daerah seperti distrik merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Distrik sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah distrik serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari distrik yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat nikah, keterangan pindah, surat keterangan pelepasan tanah adat, mengetahui/ tanda tangan surat proposal permintaan bantuan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta

dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan namun hasil pengamatan awal menunjukkan kualitas pelayanan publik di distrik Hubikosi masyarakat mengeluhkan bahwa selama ini pelayanan belum memuaskan antara lain: terkadang kantor tutup karena kepala distrik dan seluruh pegawai tidak ada di tempat sehingga masyarakat mencari kerumah-rumah untuk mendapatkan pelayanan, lambatnya pelayanan karena masih ada pegawai yang terlambat datang ke kantor.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Hubikosi, Kabupaten Jayawijaya dengan judul **“Bagaimanakah persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya”**

#### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis perlu membatasi permasalahan yakni pada aspek yang diteliti dari variabel kualitas pelayanan publik pada indikator berwujud, keandalan, reponsivitas, keyakinan dan empati .

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut : **“Bagaimanakah persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya ?”**.

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Publik pada distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya

## **2. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna :

### **a. Kegunaan Teoritis**

Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan bidang manajemen pelayanan khususnya tentang pelayanan publik

### **b. Kegunaan Praktis**

Sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan Publik di distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. **Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia**, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut **Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5)** pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah : dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan

Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah :Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk

dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan Pengasih yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas **A.S. Moenir** mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut **A. S. Moenir (2006:204)**

adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.” Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Suatu pelayanan publik yang ideal paling tidak memiliki beberapa prinsip dasar yaitu :

1. Pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kebutuhan masyarakat dan sistem pelayanan yang dilakukan oleh pihak lain yang memiliki aspek kepuasan kepada masyarakat.
2. Pelayanan semakin lama semakin meningkat sementara permintaan masyarakat tidak boleh ditinggalkan. Apabila kalau birokrasi telah memacunya untuk meningkatkan permintaannya maka pelayanan yang diterapkan tidak boleh mundur.
3. Pelayanan harus dievaluasi, tidak saja keberhasilannya tetapi juga kegagalan dari pelaksanaan sistem pelayanan yang diterapkan.

4. Pelayanan yang memiliki karakteristik tidak berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat agar ditempatkan di tengah-tengah suatu sistem pelayanan, dan bukan justru di barisan paling depan.
5. Pelayanan yang kurang memperhatikan hirarki nilai kepuasan masyarakat sebenarnya memiliki nilai kepuasan tertentu **(Kristiadi dalam Rakhmat, 2009)**.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah maupun swasta kepada masyarakat dalam mewujudkan suatu pelayanan yang baik harus memuat beberapa aspek seperti :

1. Keterbukaan, artinya adanya informasi pelayanan yang berupa loket informasi yang dimiliki dan terpampang dengan jelas seperti pelayanan pengaduan baik keluhan maupun saran-saran dan lain-lain.
2. Kesederhanaan, mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan mencakup pengaturan yang jelas terhadap prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat (pelanggan), sedangkan persyaratan pelayanan adalah administrasi yang jelas.
3. Kepastian, yaitu informasi mengenai waktu pelayanan, biaya pelayanan dan petugas pelayanan harus jelas.
4. Keadilan, yaitu memberikan perhatian yang samaterhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dilihat dari materi atau kedekatan seseorang.
5. Keamanan dan kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan paripurna pelayanan secara administrasi.
6. Perilaku petugas pelayanan, seorang petugas harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi.

**Islami (Rakhmat, 2009)** mengemukakan beberapa prinsip pokok dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, yakni :

1. Prinsip aksesibilitas, yakni pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan baik dari segi tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan.
2. Prinsip Kontinuitas, yakni bahwa setiap pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip Teknikalitas, yakni bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
4. Prinsip Propitabilitas, yakni proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomi dan sosial bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
5. Prinsip Akuntabilitas, yakni bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Pada dasarnya bahwa pelayanan dilaksanakan oleh pemerintah dalam memiliki kebutuhan masyarakat, berhasil tidaknya pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah ditentukan puas tidaknya masyarakat dalam menerima layanan pemerintah.

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut **Moenir (2006;41-44)** adalah sebagai berikut :

- a. Adanya kemudalah dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal lain yang sifatnya tidak wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertip dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terusterang, artinya apabila ada hambatan, karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak tahu.

Secara teoritis terdapat beberapa model penilaian kinerja pelayanan publik seperti model Abdisatyabakti yang diperkenalkan oleh pemerintah melalui menteri Negara pendayaan aparatur Negara yang ditindak lanjuti dengan dikeluarkannya peraturan menteri nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar pada prinsip-prinsip pelaynan sebagai berikut :

- a. **Kesederhanaan**, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu diterapkan dan dilaksanakn secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. **Kejelsan dan Kepastian**, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan,

persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

- c. **Keamanan**, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan pelayanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. **Keterbukaan**, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggungjawab, pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. **Efisiensi**, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan yang dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tepat memperhatikan keterpaduan antara persyaratan produk dan pelayanan.
- f. **Ekonomis**, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- g. **Keadilan dan Pemerataan**, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h. **Katentuan waktu**, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

**Moenir (2006:78)** menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan yakni adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Ratminto dan Winarsih (2009:89) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rancangan, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Kondisi masyarakat saat ini telah menjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (**Thoha dalam Widodo, 2001:34**). Hal berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan, keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Adapun hakekat pelayanan menurut **Boediono (1996:123)** adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelayanan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisiensi dan efektivitas).
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat luas.

Dengan demikian hakekat pelayanan umum ini dapat diartikan bahwa dalam mengefektifkan pelayanan umum ini hendaknya diaplikasikan dalam suatu rangkaian kegiatan yang terpadu bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan dapat dijangkau oleh masyarakat umum.

Selanjutnya Sedarmayanti (2000:59) mengemukakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas/prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang luas.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berkembang. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, adil, transparan, efektif dan efisien. Pelayanan umum atau publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Selain itu dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan

peran (refitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan ideologis dan dari cara-cara yang slow ganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam **Widodo, 2001:98**). Dengan refitalisasi birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) in, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelolah fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equiti dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan dinerikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh **Gasferz (1994:77)**, adalah outputnya tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam infentaris melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gsper tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang intangibel, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat tanggibel. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik = Umum). Senada dengan itu, Moenir (2006:112) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor marial melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, maka disimpulkan bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan jasa, manusia, proses dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas tersebut mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut **Tjiptono(2003:29)** adalah :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- f. Melakukan sesuatu secara benar
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Selanjutnya **Sanapiah (2000:49)**, mengartikan kualitas dalam organisasi yang bergerak dalam bidang jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan. Karena merka mendefinisikan kualitas itu dengan berbagai pandangan, seperti : (1) kesesuaian dengan persyaratan / penyempurnaan, (2) kecocokan untuk pemakaian (3) perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan/ cacat, (5) pemenuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas lebih banyak mengacu pada upaya memberikan pelayanan yang bermutu, berdaya guna dan berhasil guna, hal ini sejalan dengan pendapat **Batinggi (1997:123)** yang menyatakan bahwa, pelayanan umum dapat berhasil guna apabila masyarakat atau konsumen merasa puas, tolak ukurnya adalah tidak adanya atau kuramhnya keluhan masyarakat atau konsumen. Lebih lanjut lagi Batinggi mengemukakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan umum

sehingga berdaya guna dan berhasil guna, maka pihak pemberi pelayanan sebaiknya selalu berusaha untuk memperbaiki dengan cara memperbaiki dan melakukan kontrol terbuka.

Lebih lanjut, **Tiptono (2003:54)** menjelaskan bahwa terdapat tiga karakteristik dari definisi-definisi tentang kualitas, yaitu (1) karakteristik kualitas, yaitu karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menurut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal, (2) karakteristik kunci dari kualitas, yaitu karakteristik yang paling penting. Karakteristik kunci dari kualitas harus didefinisikan secara rasional dengan jalan mengkombinasikan pemahaman mengenai pelanggan dengan pemahaman mengenai proses, dan (3) variabel kunci dan proses yaitu komponen-komponen proses yang memiliki hubungan sebab akibat yang cukup besar dengan karakteristik kunci dan kualitas, sehingga manipulasi dan pengendalian variabel kunci dan proses akan mengurangi variasi karakteristik kualitas dan karakteristik kunci dan kualitas.

Dari uraian tersebut, konsep pelayanan yang kondusif untuk dikembangkan dalam otonomi daerah adalah sistem pelayanan terpadu dengan pelayanan berkualitas, sebagaimana diungkapkan oleh **Salusi (1996:59)**, bahwa pelayanan yang berkualitas berarti melayani konsumen sesuai dengan kebutuhan selernya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang di berikan adalah kualitas.

Untuk menyesuaikan pelayanan yang berkualitas, selayaknya model pelayanan Manajemen Mutu terpadu pula di terapkan pada berbagai instansi pemerintah. Meskipun

konsepnya belum dapat diterapkan secara keseluruhan tetapi dapat sesuai dikondisikan dengan sumber daya yang dimiliki. Manajemen Mutu Terpadu pada dasarnya adalah suatu komitmen terpadu penuh dedikasi terhadap kualitas melalui proses penyempurnaan proses yang berkelanjutan oleh semua anggota organisasi. Ia bekerja berdasar fakta dan data. Tetapi fakta dan data itu haruslah yang benar, bukanlah dibuat untuk memenuhi persyaratan tertentu **Salusu, (1996:106)**.

Rumusan konsep diatas sangat tepat untuk semua organisasi. Memang manajemen mutu terpadu dilahirkan dari organisasi provit, tetapi pada lembaga pemerintah pun dapat diterapkan dalam pemberian pelayanan. Adaberbagai penekanan dalam Manajemen Mutu Terpadu yang diadaptasi pada lembaga-lembaga pemerintah, antara lain **faure dkk** dalam **Sanapia (2000:45)**, bahwa kualitas harus dikembangkan pada awal proses dan tidak ditambahkan kemudian agar dapat menghemat banyak dana, waktu, daya dan memperkecil tingkat absensi. **Crech** dalam **Sanapia (2000:97)**, mengemukakan aturan-aturan manajemen mutu terpadu yang sangat dimanfaatkan dalam lembaga pemerintahan, yaitu (1) kualitas adalah pekerjaan setiap orang, dalam setiap organisasi setiap orang berkewajiban melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar agar mampu memberikan pelayanan terbaik, (2) kualitas muncul dari pencegahan, bukan hasil darisuatu pemeriksaan atau insfeksi (3) kualitas menuntut kerjasama yang erat, setiap orang hendaknya dipandang sebagai bagian penentu keberhasilan dalam pelaksanaan tugas, dan (4) kualitas menuntut perbaikan berkelanjutan, pada eksekutif hendaknya terus menerus berusaha menempurnakan pelayanan. Selain itu, Reef menekankan, bahwa pada saat diperlukan perubahan misalnya dalam sistem dan

prosedur, tindakan-tindakan yang cepat perlu ditempuh agar tidak terjadi keterlambatan dalam mengejar kualitas **Salusi, (1996:134)**.

Konsep mengenai manajemen mutu terpadu bukan tidak mudah untuk menerapkannya. Jika semua pelaku dalam lembaga-lembaga pemerintah mulai pimpinan tertinggi hingga paling rendah memiliki pandangan yang sama tentang perubahan yang sedang akan terjadi. Bagaimanapun manajemen mutu terpadu merupakan landasan bagi keberhasilan yang berkesinambungan dalam setiap organisasi. Terlebih bagi dalam menyambut otonomi daerah sebagai tantangan masa depan yang menuntut hadirnya daya saing pelayanan berbagai sektor.

Menurut **Kristiadi (1994:143)**, pelayanan masyarakat yang paling ideal yang paling tidak memiliki prinsip-prinsip dasar yaitu, : (administrasi). (a) Pelayanan yang berorientasi pada pasar dimana permintaan langganan atau masyarakat bersama-sama dengan pelayanan yang dilakukan dengan pihak lain, (b) pelayanan yang semakin lama semakin meningkat sedangkan permintaan masyarakat tidak boleh ditinggalkan. Apabila manakalah birokrasi telah memacunya untuk peningkatan permintaan, maka pelayanan yang diterapkan tidk boleh mundur, (c) pelayan harus dievaluasi tidak saja keberhasilannya akan tetapi juga kegagalan dari pelaksanaan suatu pelayanan harus diukur dan kalau gagal dapat dipelajari letak kesalahannya serta menjadi dasar untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang agar kesalahan tidak terulang kembali. Demikian pula keberhasilan yanh dirai harus secara optimal di informasikan kepada masyarakat itu sendiri, (d) pelayanan yang kurang memperhatikan kedudukan konsumen atau pengguna jasa layanan yang seharusnya ditempatkan pada tempat yang strategis

di tengah-tengah suatu sistem pelayanan. Pelayanan yang karakteristik tidak berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat agar ditempatkan suatu sistem pelayanan, dan bukan justru di barisan paling depan, dan (e) pelayanan yang kurang memperhatikan hirarki nilai kepuasan masyarakat, sehingga nilainya berbeda. Karena bagaimanapun kepuasan masyarakat sebenarnya memiliki nilai hirarki kepuasan mulia pada nilai tingkat dasar, nilai yang diharapkan, dicita-citakan, dan nilai kepuasan yang tidak terduga.

**Shihab (2005:70)** menyatakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan, pemerintah telah menetapkan kebijakan mengenai kewenangan wajib dan standar pelayanan minimal (SPM) yang harus dipenuhi oleh setiap Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota dalam pelayanan tertentu yakni kesehatan, pendidikan dan sanitasi lingkungan. Upaya-upaya tersebut masih perlu diperluas dan implementasinya di lapangan memerlukan dukungan yang lebih besar, koreksi dan pemantauan dari berbagai lapisan masyarakat atau stakeholder agar upaya-upaya tersebut dapat berjalan secara lebih efektif dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.

**Moenir (2006:154)** mengungkapkan bahwa sasaran pelayanan umum sangat sederhana yakni kepuasan. Meskipun sederhana saja, tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang sering kali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut.

**Zeithaml dan Bitner (2000:39)**, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) dipengaruhi oleh

faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan.

Menurut **Rahayu, (1997)** Indikator kualitas pelayanan publik menurut konsumen ada lima dimensi sebagai berikut

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliabiliti* : kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tangkap terhadap keinginan konsumen.
4. *Asurance* : kemampuan, keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Empati* : sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Demikian pula dikemukakan oleh **Rasyid (1997:141)** bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan harapan atau tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat. Secara praktis, kualitas pelayanan antara lain berkaitan dengan pelayanan yang lebih cepat, hemat, murah, responsive, akomodatif, inovatif dan produktif serta memuaskan dan profesional.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, maka disimpulkan bahwa penilaian kualitas pelayanan publik memiliki berbagai dimensi yang berbeda-beda satu sama lain, namun tetap bermuara pada kepuasan. Namun demikian, penilaian yang paling umum dilakukan adalah berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml

dan Berry serta hasil penelitian **Rahayu (1997)** yakni keandalan, koresponsifan, keyakinan, berwujud dan empati.

**B. Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1.	Muetia Dewi	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada rumah sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat dinyatakan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik. Koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,589 atau sebesar 58,9%. Variabel bukti fisik, keadaan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik	Jurnal manajemen dan keuangan Vol 5 November 2016.

2.	Anti Sri Astuti, dkk	Analisis kualitas pelayanan pada di kota semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan pelayanan di kota semarang	Jumlah pelayanan masyarakat (e-jurnal) volume 3 januari 2015 (ISSN:2356-3346)
3.	Wahyudi Koncoro, Wahyudi Istiono	Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 84% mengatakan puas terhadap pelayanan di TPP dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi ansurance	E-Jurnal. Kesehatan vakasional, Vol 2 Nov 1 mei 2017

### C. Definisi Operasional

Variabel dalam dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang bermutu yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat distrik Hubikosi. Indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Berwujud adalah pemberian pelayanan bagi masyarakat yang ditunjang dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang meliputi kantor, peralatan komputer, ruang tunggu, tempat informasi dan peralatan penunjang lainnya.
2. Keandalan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, tepat waktu dan terpercaya.

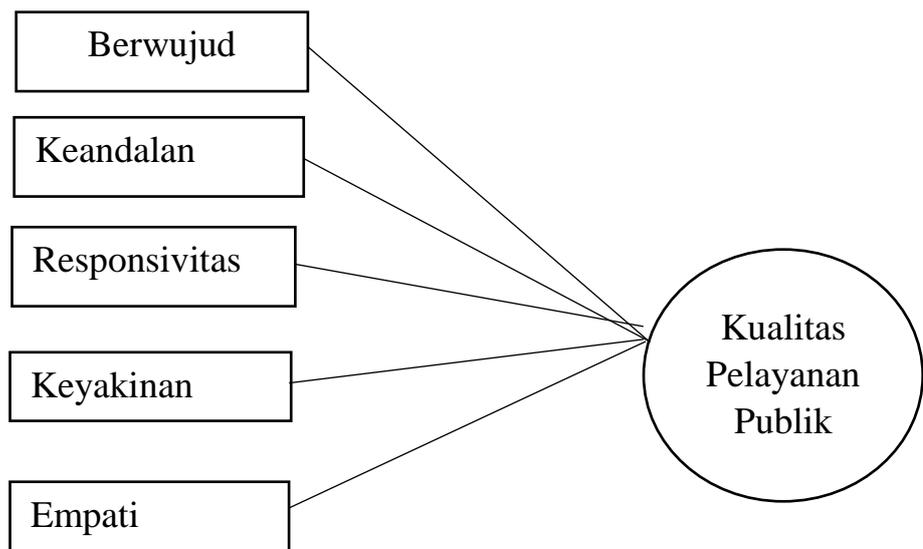
3. Responsivitas adalah kemauan pegawai untuk merespon keluhan dan tanggap untuk menerima keluhan masyarakat.
4. Keyakinan adalah kemampuan aparatur untuk meyakinkan masyarakat akan pemberian pelayanan dengan sopan, adil dan disiplin
5. Empati adalah kepedulian yang dimiliki oleh pegawai dalam memberi perhatian pribadi bagi masyarakat.

#### **D. Kerangka Konseptual Penelitian**

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini digunakan beberapa indikator kualitas pelayanan publik yaitu:

**Gambar 2.1**

Kerangka Konseptual Penelitian



Berdasarkan kerangka konseptual di atas maka penulis meneliti kualitas pelayanan publik dengan indikator sebagai berikut: berwujud, keandalan, responsivitas, keyakinan dan empati.

## **BAB III**

### **METODE DAN TEKNIK PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu yang peneliti gunakan dalam menyelesaikan penelitian selama  $\pm$  2 bulan

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut **Sugiyono (2008 : 11)** penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (**2008 : 90**) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek peneliti yang menjadi populasi ialah masyarakat distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya yang berjumlah 487 KK.

##### **2. Sampel**

Menurut **Sugiyono (2008 : 91)** sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam peneli 28 adalah dengan menggunakan purposive sampling. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jadi sampel dalam penelitian ini penulis tentukan sebanyak 40 orang. Teknik sampling kebetulan (*Accidental Sampling*) yaitu : suatu tekhnik penarikan sampel yang paling sederhana, karena peneliti memperoleh sampel dengan cara kebetulan saja di lokasi penelitian dengan tidak menggunakan perencanaan tertentu.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Adapun yang menjadi alat atau instrument yang diguankan dalam penelitian ini adalah kuisisioner atau daftar pertanyaan yang tertutup dimana pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban melalui beberapa alternatif saja dengan menggunakan skala likerst dan sebagai alternatif pilihan jawaban sebagai berikut:

Sangat Baik = 4

Baik = 3

Kuang Baik = 2

Tidak Baik = 1

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Penelitian Pustaka**

Penelitian pustaka yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui perpustakaan, baik merupakan buku-buku literatur, diktat-diktat, bahan kuliah dan sebagainya yang merupakan keterangan tentang masalah yang dibutuhkan dalam pembahasan ini.

##### **2. Penelitian lapangan**

Penelitian Lapangan yaitu suatu teknik pengumpul melalui pengamatan langsung ke lapangan atau memperoleh data secara langsung terhadap objek yang diteliti dengan menempih cara-cara sebagai beriki

**a. Pengamatan**

Teknik pengamatan adalah cara pengumpulan dat dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang tepat dan jelas, terutama gejala-gejala yang dilihat dalam penelitian.

**b. Kuisisioner**

Kuisisioner yaitu sejumlah daftar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Kuisisioner dimaksudkan untuk memperoleh data. Untuk memperoleh data tersebut digunakan kuisisioner yang bersifat tertutup dimana pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban kepada beberapa alternatif saja.

**F. Teknik Analisa Data**

Menurut **Sugiyono (2018 : 123)** analisa data adalah suatu proses dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data dengan perhitungan skor.

$$\text{Jumlah skor maksimum} = 4 \times 40 = 160$$

$$\text{Jumlah skor minimum} = 1 \times 40 = 40$$

**Tabel 3.1**

**Tabel Interpretasi Skor**

<b>NO</b>	<b>Interval Jumlah Skor</b>	<b>Predikat</b>
1	$120 < \text{Jumlah Skor} \leq 160$	Sangat Baik
2	$80 > \text{Jumlah Skor} \leq 120$	Baik
3	$40 > \text{Jumlah Skor} \leq 80$	Kurang Baik
4	$1 > \text{Jumlah Skor} \leq 40$	Tidak Baik

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Keadaan Lokasi Penelitian

Dengan diberlakukannya **Undang-Undang Nomor. 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus** bagi provinsi Papua, maka penyebutan “kecamatan” diganti dengan “Distrik” sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dengan struktur organisasi tetap sama dengan kecamatan yang masih melaksanakan fungsi pemerintahan umum disamping tugas pokok yang dilimpahkan berdasarkan kewenangan dari kepada daerah (Bupati).

Pemerintah distrik sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki peran yang cukup penting dalam memajukan perkembangan pembangunan disetiap daerah.

Distrik Hubikosi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2004 tanggal 31 Juli 2004 tentang Pembentukan 36 Kecamatan/Distrik dan 16 Desa/Kampung Baru. Sehingga Distrik Hubikosi dapat dikatakan sebagai Distrik yang baru dimekarkan dan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan masyarakat sudah sampai dengan tahun 2012 sudah berjalan selama 17 tahun.

Adapun Visi dari distrik Hubikosi yang dirumuskan adalah “Terwujudnya distrik Hubikosi yang lestari masyarakat yang berkualitas tertib dan mandiri dalam memenuhi kebutuhan dasar”.

Visi Distrik Hubikosi dapat berorientasi pada visi dan misi Bupati dan wakill Bupati Jayawijaya periode 2014-2019 yang

dituangkan pada Arah Kebijakan Umum. Untuk mewujudkan harapan yang terkandung didalam visi dari Distrik Hubikosi, maka adapun misi pembangunan Distrik Hubikosi sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas lingkungan Distrik yang bersih, aman dan nyaman;
2. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat;
3. Meningkatkan pendapatan masyarakat;
4. Meningkatkan kinerja aparatur dan pelayanan masyarakat;
5. Meningkatkan keharmonisan antara aparatur pemerintah distrik dengan masyarakat.

Bertolak dari Visi dan Misi maka adapun tujuan dan sasaran pemerintah Distrik sebagai wilayah administrasi yaitu :

1. Menciptakan kondisi masyarakat yang tertib dan tentram
2. Meningkatkan pendidikan masyarakat dan kesehatan semakin baik;
3. Meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar;
4. Meningkatkan kinerja aparat distrik; dan
5. Meningkatkan eksistensi kompetensi pemuda, perempuan dan lembaga adat.

## 2. Luas wilayah dan Batas administrasi Distrik Hubikosi

Distrik Hubikosi memiliki luas wilayah keseluruhan sebesar 1.154 Km dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Distrik Muliama;
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Distrik Wamena
- c. Sebelah timur berbatasan dengan Distrik Musatfak; dan
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Distrik Ibele atas.

Distrik Hubikosi terletak disebelah utara kota wamena dengan jarak tempu sekitar 14Km, yang dapat dicapai dalam waktu 20 menit menggunakan kendaraan roda dua atau roda empat.

3. Struktur, tugas pokok, dan fungsi aparat Distrik Hubikosi

a) Struktur Organisasi Distrik Hubikosi

Struktur Organisasi Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya sesuai dengan ketentuan Peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang kecamatan yang terdiri dari :

1. Kepala Distrik;
2. Sekretaris Distrik;
3. Kepala seksi yang terdiri dari kepada seksi Bidang Pemerintahan, Bidang pembangunan, Bidang kesejahtraan sosial, Bidang Ketentraman dan Ketertiban.
4. Kepala sub Bagian

Untuk lebih jelasnya mengenai struktur organisasi Pemerintah Distrik Hubikosi dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut :

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi Kantor Distrik Hubikosi  
Kabupaten Jayawijaya

b) Tugas pokok dan fungsi aparat

Peraturan Bupati Kabupaten Jayawijaya Nomor 28 Tahun 2009 tentang tugas pokok , fungsi dan tata kerja dilingkungan pemerintah Kabupaten Jayawijaya menyebutkan bahwa Distrik merupakan perangkat daerah Kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh kepala Distrik dan kepala distrik dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah (Bupati) melalui Sekretaris Daerah.

Distrik mempunyai tugas pokok dan fungsi

Pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kepada masyarakat yang dilimpahkan oleh bupati berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Kepala distrik juga menyelenggaraan tugas umum pemerintahan meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan-perundang-undangan;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat di Distrik;
6. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan;
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah kampung atau kelurahan
8. Pelaksanaan pelayanan teknis administrasi ketatausahaan dan rumah tangga distrik
9. Pelaksanaan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitas penetapan, dan penyelenggaraan serta kewenangan lain yang dilimpahkan.

Kepala Distrik mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan tugas pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan sesuai pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati.

Sekretaris mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan teknis operasional dan administratif kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkungan Distrik.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, sekretaris mempunyai fungsi :

1. Pelayanan teknis administratif umum dilingkungan distrik;
2. Pelaksanaan penyelenggaraan dan persiapan penyusunan anggaran
3. Penyusunan rencana kegiatan tahunan distrik;
4. Pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan dokumentasi serta informasi pembangunan;
5. Penyelenggaraan pembinaan organisasi dan tatalaksana;
6. Penyelenggaraan urusan rumah tangga kearsipan, kehumasan, dan protokol.
7. Penyelenggaraan terciptanya tertib administrasi, tertib organisasi, dan tertib hukum
8. Pelaksanaan tugas ke dinas lain atas petunjuk atasan.

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan tugas surat menyurat, kearsipan, perlengkapan, kehumasan, protokol dan administrasi kepegawaian.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan surat menyurat dan kearsipan serta perjalanan dinas;
2. Pelaksanaan urusan perlengkapan, pemeliharaan dan investarisasi;
3. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan protokol ;
4. Pelaksanaan urusan rumah tangga, perlengkapan dan pemeliharaan;
5. Pelaksanaan penyiapan bahan rencana administrasi kepegawaian, kesejahteraan pegawai dan diklat pegawai di lingkungan Distrik; dan
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

Sub bagian keuangan mempunyai tugas pokok mempersiapkan bahan penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja distrik, pembukuan, perhitungan anggaran, dan verifikasi serta mengurus perbendaharaan keuangan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, sub bagian keuangan mempunyai fungsi :

1. Penyiapan anggaran pendapatan dan belanja distrik;
2. Pengelolaan pembukuan, perhitungan anggaran dan verifikasi serta pengurusan perbendaharaan keuangan;
3. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

Sub bagian program mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan perumusan rencana dan program, evaluasi dan program serta pembinaan organisasi dan tata laksana Distrik.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, sub bagian program mempunyai fungsi :

1. Menyiapkan bahan perumusan rencana dan program;
2. Pelaksanaan evaluasi dan program;
3. Pembinaan organisasi dan tatalaksana Distrik; dan
4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan

Seksi tata pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan, pengawasan tertib administrasi pemerintahan kampung dan/atau kelurahan, pembinaan dan pengawasan terhadap kepala kampung dan/atau lurah, perangkat kampung dan/atau kelurahan, mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan serta memberikan bimbingan, supervise, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kampung dan/atau kelurahan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, seksi tata pemerintahan mempunyai fungsi :

1. Penyelenggarakan kegiatan pemerintahan ditingkat Distrik;
2. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan /atau kelurahan;
3. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kampung dan/atau kelurahan;
4. Pemberian bimbingan supervise, fasilitas dan konsultasi pelaksanaan administrasi kampung dan/atau kelurahan;

5. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat kampung dan/atau kelurahan;
6. Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kampung dan /atau kelurahan;
7. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala kampung dan/atau lurah;
8. Penyusunan laporan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan ditingkat Distrik;
9. Fasilitasi penyelenggaraan pemilihan kepala kampung dan badan permusyawaratan kampung;
10. Pelaksanaan pengambilan sumpah/janji dan pelantikan kepala kampung dan badan permusyawaratan kampung di wilayah kerjanya;
11. Fasilitasi penyelenggaraan kerjasama antar kampung dan penyelesaian perselisihan antar kampung;
12. Fasilitasi penataan kampung;
13. Fasilitasi penyusunan peraturan kampung;
14. Penyelenggaraan lomba/penilaian kampung/kelurahan tingkat distrik;
15. Pelaksanaan inventarisasi aset daerah atau kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kerjanya;
16. Pemberian pertimbangan pengangkatan kepala kelurahan;
17. Pelaksanaan administrasi dalam penyelenggaraan pajak bumi dan bangunan (PBB);
18. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atau petunjuk atasan.

Seksi pemberdayaan masyarakat dan kampung mempunyai tugas melaksanakan perencanaan

pembangunan lingkup Distrik dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan (MUSRENBANG) di kampung/kelurahan dan Distrik, pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang melaksanakan program kegiatan pemberdayaan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan, fasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat (LSM), pembinaan lembaga adat serta pembinaan dan pengawasan kegiatan program pendidikan, kelompok organisasi dan pelayanan kesehatan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut pada ayat (1) pasal ini, seksi pemberdayaan masyarakat dan kampung mempunyai fungsi:

1. Mobilisasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan lingkungan Distrik dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di kampung/kelurahan dan Distrik;
2. Pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan forum musyawarah perencanaan pembangunan (MUSRENBANG) kelurahan di kampung/kelurahan dan Distrik;
3. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang melaksanakan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
4. Memfasilitasi kegiatan organisasi sosial / kemasyarakatan dan lembaga swadaya;
5. Pelaksanaan pembinaan lembaga adat;
6. Penanggulangan masalah sosial

7. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan program pendidikan, generasi muda, keolahragaan, kebudayaan, kepramukaan, peranan wanita, program kesehatan masyarakat serta penyelenggaraan keluarga berencana;
8. Pelaksanaan penyuluhan program wajib belajar;
9. Memfasilitasi penyelenggaraan sarana pendidikan dan pelayanan kesehatan;
10. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

Seksi pelayanan umum mempunyai tugas pokok melaksanakan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan /atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kampung atau kelurahan serta melaksanakan koordinasi dengan SKPD instansi vertikal dan swasta dalam melaksanakan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, seksi pelayanan umum mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Distrik;
2. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah kampung dan /atau kelurahan;
3. Pelaksanaan koordinasi dengan SKPD, instansi vertikal dan swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
4. Pelaksanaan pemberian rekomendasi dan perizinan tertentu kepada masyarakat;

5. Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat;
6. Pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan; dan
7. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan dan pengendalian penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan koordinasi dengan kepolisian dan/atau TNI mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah distrik;
2. Pelaksanaan koordinasi dengan pemuka agama dan kepala suku yang berada di wilayah kerja Distrik untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah Distrik;
3. Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Distrik;
4. Pelaksanaan koordinasi dengan SKPD terkait dengan tugas dan fungsinya dibidang penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
5. Pelaksanaan pembinaan ideologi Negara dan kesatuan bangsa;
6. Memfasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama;
7. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kantor sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

Kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala Distrik.

Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. jenis-jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Susunan organisasi Distrik terdiri dari :

1. Kepala Distrik;
2. Sekretaris membawahi :
  - a. Sub bagian umum dan kepegawaian;
  - b. Sub bagian keuangan
  - c. Sub bagian program
3. Seksi tata pemerintahan
4. Seksi pemberdayaan masyarakat dan kampung;
5. Seksi pelayanan umum; dan
6. Seksi ketentraman dan ketertiban umum.

#### **4. Keadaan Responden**

Dalam melaksanakan penelitian ini, yang dijadikan sebagai responden adalah beberapa masyarakat Distrik Hubikosi secara *Accidental Sampling* atau kebetulan namun yang dipandang cocok untuk memperoleh data sejumlah 40 orang.

Untuk lebih jelasnya, peneliti dapat mendeskripsikan Keadaan responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Keadaan responden berdasarkan Tingkat Umur/Usia, Keadaan responden

berdasarkan pendidikan terakhir dan Keadaan responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut:

**a. Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk mengetahui keadaan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	19	47,5%
2	Perempuan	21	52,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2021*

Berdasarkan data tabel 4.1. di atas menunjukkan bahwa keadaan Responden sesuai dengan jenis kelamin, jumlah Laki-laki sebanyak 19 Responden atau 47,5% dibandingkan dengan jumlah Responden berdasarkan jenis kelamin perempuan yang berjumlah 21 Responden atau 52,5%.

**b. Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

Untuk mengetahui keadaan inrofman berdasarkan tingkat umur dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase
1	20-30 Tahun	9 Orang	22,5%
2	31-40 Tahun	15 Orang	37,5%
3	41-50 Tahun	11 Orang	27,5%
4	≤ 51 Tahun	5 Orang	12,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40 Orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2021*

Dari data tabel 4.2. tersebut menunjukkan bahwa komposisi umur Responden dalam penelitian ini konsentrasi pada umur antara 31 sampai dengan 40 yang berjumlah 15 orang atau 37,5%.

**c. Keadaan Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Keadaan Responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Keadaan Responden Berdasarkan tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase
1	Tidak Tamen SD	14	35%
2	SD	10	25%
3	SMP	5	12,5%
4	SMA/SMK	9	22,5%
5	Strata Satu (S1)	2	5%
6	Strata Dua (S2)	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100,%</b>

*Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2021*

Berdasarkan data tabel 4.3. di atas menunjukkan bahwa Keadaan Responden berdasarkan tingkat pendidika Jumlah terbanyak adalah tidak tamen SD adalah sejumlah 14 Responden atau 35%,

**d. Keadaan Responden berdasarkan Pekerjaan**

Keadaan Responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
----	-----------	------------------	------------

1	Petani	9	22,3%
2	Ibu Rumah Tangga	11	27,5%
3	PNS	5	12,5%
4	Siswa	4	10%
5	Mahasiswa	5	12,5%
6	Aparat Kampung	6	15%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100,%</b>

*Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2021*

Berdasarkan data tabel 4.4. di atas menunjukkan bahwa Keadaan Responden berdasarkan pekerjaan Jumlah terbanyak adalah Ibu Rumah tangga sejumlah 14 Responden atau 27,5%,

## **5. Analisa Data**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, yang telah penulis lakukan, serta data yang telah di olah maka data variabel kualitas pelayanan publik di distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya dengan indikator yang diteliti yaitu Berwujud, Keandalan, Respons4itas, Keyakinan, dan Empati dapat dideskripsikan dalam tabel-tabel sebagai berikut :

### **a. Indikator Berwujud**

Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden tentang Kualitas pelayanan publik dengan sub indikator tersedia ruangan yang memadai dalam menunjang pelayanan publik dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.5**  
**Tersedia Ruangan Yang Memadai Dalam Menunjang Pelayanan**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	23	92
2	Baik	3	10	30
3	Kurang Baik	2	4	8
4	Tidak Baik	1	3	3
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	133

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 23 responden menjawab sangat baik, 10 responden menjawab baik, 4 responden menjawab kurang baik dan 3 responden menjawab tidak baik tentang tersedia ruangan yang memadai dalam menunjang pelayan.

Sesuai hasil perhitunga skor pada tabel 4.5 diatas diperoleh jumlah skor 133. Dengan demikian tanggapan responden tentang tersedia ruangan yang memadai dalam menunjang pelayan yaitu 133 dan masuk pada predikat “sangat baik”

**Tabel 4.6**  
**Tersedia kelengkapan Komputer dalam menunjang pelayanan**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	5	20
2	Baik	3	13	39
3	Kurang Baik	2	19	38
4	Tidak Baik	1	3	3
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	100

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 5 responden menjawab sangat baik, 13 responden menjawab baik, 19 responden menjawab kurang baik dan 3 responden menjawab tidak baik tentang tersedia kelengkapan komputer dalam menunjang pelayanan.

Sesuai hasil perhitunga skor pada tabel 4.6 diatas diperoleh jumlah skor 40. Dengan demikian tanggapan responden tentang tersedia kelengkapan komputer dalam menunjang pelayan yaitu 100 dan masuk pada predikat “baik”.

**Tabel 4.7**  
**Tersedia papan informasi dalam pelayanan**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	8	32
2	Baik	3	11	33
3	Kurang Baik	2	14	28
4	Tidak Baik	1	7	7
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	100

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 8 responden menjawab sangat baik, 11 responden menjawab baik, 14 responden menjawab

kurang baik dan 7 responden menjawab tidak baik tentang tersedia tersedia papan informasi dalam pelayanan.

Sesuai hasil perhitunga skor pada tabel 4.7 diatas diperoleh jumlah skor 100. Dengan demikian tanggapan responden tentang tersedia papan informasi dalam pelayanan yaitu 100 dan masuk pada predikat “baik”.

**b. Keandalan**

Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden tentang Kualitas pelayanan publik dengan sub pegawai memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.8**  
**Pegawai memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	3	12
2	Baik	3	9	27
3	Kurang Baik	2	13	26
4	Tidak Baik	1	15	15
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	<b>80</b>

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 3 responden menjawab sangat baik, 9 responden menjawab baik, 13 responden menjawab kurang baik dan 15 responden menjawab tidak baik tentang pegawai memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan.

Sesuai hasil perhitunga skor pada tabel 4.8 diatas diperoleh jumlah skor 80. Dengan demikian tanggapan responden tentang pegawai memberikan informasi yang

jelas dalam pelayanan yaitu 80 dan masuk pada predikat “baik”.

**Tabel 4.9**  
**Pegawai memberikan pelayanan pada tepat waktu**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	1	4
2	Baik	3	6	18
3	Kurang Baik	2	23	46
4	Tidak Baik	1	10	10
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	<b>78</b>

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 3 responden menjawab sangat baik, 9 responden menjawab baik, 13 responden menjawab kurang baik dan 15 responden menjawab tidak baik tentang pegawai memberikan pelayanan tepat pada waktu.

Sesuai hasil perhitunga skor pada tabel 4.9 diatas diperoleh jumlah skor 78. Dengan demikian tanggapan responden tentang pegawai memberikan pelayanan tepat pada waktu yaitu 78 dan masuk pada predikat “kurang baik”.

**Tabel 4.10**  
**Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	3	12
2	Baik	3	7	21
3	Kurang Baik	2	18	36
4	Tidak Baik	1	12	12
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	<b>81</b>

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 3 responden menjawab sangat baik, 7 responden menjawab baik, 18 responden menjawab kurang baik dan 12 responden menjawab tidak baik tentang pegawai memberikan pelayanan cepat.

Sesuai hasil perhitunga skor pada tabel 4.10 diatas diperoleh jumlah skor 81. Dengan demikian tanggapan responden tentang pegawai memberikan pelayanan cepat yaitu 81 dan masuk pada predikat “baik”

**c. Responsivitas**

Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden tentang Kualitas pelayanan publik dengan sub pegawai memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.11**

**Pegawai memberikan kepastian waktu**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	13	52
2	Baik	3	8	24
3	Kurang Baik	2	12	24
4	Tidak Baik	1	7	7
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	107

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 13 responden menjawab sangat baik, 8 responden menjawab baik, 12 responden menjawab kurang baik dan 7 responden menjawab tidak baik tentang pegawai memberikan kepastian waktu.

Sesuai hasil perhitunga skor pada tabel 4.11 diatas diperoleh jumlah skor 107. Dengan demikian tanggapan responden tentang pegawai memberikan pelayanan cepat yaitu 107 dan masuk pada predikat “baik”

**Tabel 4.12**

**Persyaratan pelayanan mudah dipahami**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	4	16
2	Baik	3	8	24
3	Kurang Baik	2	17	34
4	Tidak Baik	1	11	11
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	85

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 4 responden menjawab sangat baik, 8 responden menjawab baik, 17 responden menjawab

kurang baik dan 11 responden menjawab tidak baik tentang persyaratan pelayanan mudah dipahami.

Sesuai hasil perhitungan skor pada tabel 4.12 di atas diperoleh jumlah skor 85. Dengan demikian tanggapan responden tentang persyaratan pelayanan mudah dipahami yaitu 85 dan masuk pada predikat “baik”.

**Tabel 4.13**

**Mekanisme pelayanan tidak berbelit-belit**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	13	52
2	Baik	3	5	15
3	Kurang Baik	2	13	26
4	Tidak Baik	1	9	9
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	102

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas bahwa dari 40 responden sebanyak 13 responden menjawab sangat baik, 5 responden menjawab baik, 13 responden menjawab kurang baik dan 9 responden menjawab tidak baik tentang mekanisme pelayanan tidak berbelit-belit.

Sesuai hasil perhitungan skor pada tabel 4.13 di atas diperoleh jumlah skor 102. Dengan demikian tanggapan responden tentang mekanisme pelayanan tidak berbelit-belit yaitu 102 dan masuk pada predikat “baik”.

**d. Keyakinan**

Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden tentang Kualitas pelayanan publik dengan sub indikator pegawai memberikan keyakinan tentang waktu pelayanan yang tepat dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.14**

**Pegawai memberikan keyakinan tentang waktu pelayanan yang tepat**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	21	84
2	Baik	3	12	36
3	Kurang Baik	2	4	8
4	Tidak Baik	1	3	3
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	<b>131</b>

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 21 responden menjawab sangat baik, 12 responden menjawab baik, 4 responden menjawab kurang baik dan 3 responden menjawab tidak baik tentang pegawai memberikan keyakinan tentang waktu pelayanan yang tepat.

Sesuai hasil perhitunga skor pada tabel 4.14 diatas diperoleh jumlah skor 131. Dengan demikian tanggapan responden tentang pegawai memberikan keyakinan tentang waktu pelayanan yang tepat yaitu 131 dan masuk pada predikat “sangat baik”.

**Tabel 4.15**

**Pegawai berkeyakinan tentang biaya yang terjangkau**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	9	36
2	Baik	3	19	57
3	Kurang Baik	2	8	16
4	Tidak Baik	1	4	4
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	113

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 9 responden menjawab sangat baik, 19 responden menjawab baik, 8 responden menjawab kurang baik dan 4 responden menjawab tidak baik tentang pegawai berkeyakinan tentang biaya terjangkau.

Sesuai hasil perhitunga skor pada tabel 4.15 diatas diperoleh jumlah skor 133. Dengan demikian tanggapan responden tentang pegawai berkeyakinan tentang biaya terjangkau yaitu 133 dan masuk pada predikat “baik”.

**Tabel 4.16**

**Pegawai keyakinan tentang biaya sesuai yang telah ditetapkan**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	0	0
2	Baik	3	2	6
3	Kurang Baik	2	31	62
4	Tidak Baik	1	7	7
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	<b>75</b>

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 2 responden menjawab baik, 31 responden menjawab kurang baik, 7 responden menjawab tidak baik dan kategori sangat baik tidak menjawabnya tentang pegawai keyakinan tentang biaya sesuai yang telah ditetapkan..

Sesuai hasil perhitungan skor pada tabel 4.16 diatas diperoleh jumlah skor 75. Dengan demikian tanggapan responden tentang pegawai berkeyakinan tentang biaya terjangkau yaitu 75 dan masuk pada predikat “kurang baik”.

**e. Empati**

Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden tentang Kualitas pelayanan publik dengan sub indikator pegawai sopan dalam melayani dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.17**

**Pegawai sopan dalam melayani**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	24	96
2	Baik	3	7	21
3	Kurang Baik	2	6	12
4	Tidak Baik	1	3	3
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	132

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 24 responden menjawab sangat baik, 7 responden menjawab baik, 6 responden menjawab kurang baik dan 3 responden menjawab tidak baik tentang pegawai sopan dalam melayani.

Sesuai hasil perhitunga skor pada tabel 4.17 diatas diperoleh jumlah skor 132. Dengan demikian tanggapan responden tentang pegawai pegawai sopan daam melayani yaitu 132 dan masuk pada predikat “sangat baik”.

**Tabel 4.18**

**Pegawai adil dalam melayani**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	11	44
2	Baik	3	13	39
3	Kurang Baik	2	14	28
4	Tidak Baik	1	2	2
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	113

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 11 responden menjawab sangat baik, 13 responden menjawab baik, 14 responden

menjawab kurang baik dan 2 responden menjawab tidak baik tentang pegawai adil dalam melayani.

Sesuai hasil perhitunga skor pada tabel 4.18 diatas diperoleh jumlah skor 113. Dengan demikian tanggapan responden tentang pegawai adil dalam melayani yaitu 113 dan masuk pada predikat “sangat baik”.

**Tabel 4.19**

**Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan**

No	Kategori Tanggapan Informan	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	Sangat Baik	4	17	68
2	Baik	3	12	36
3	Kurang Baik	2	7	14
4	Tidak Baik	1	4	4
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	<b>122</b>

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas bahwa dari 40 responden sebanyak 17 responden menjawab sangat baik, 12 responden menjawab baik, 7 responden menjawab kurang baik dan 4 responden menjawab tidak baik tentang pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan.

Sesuai hasil perhitungan skor pada tabel 4.19 diatas diperoleh jumlah skor 122. Dengan demikian tanggapan responden tentang pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan yaitu 122 dan masuk pada predikat “sangat baik”.

**B. Pembahasan**

Untuk menunjukkan data dan hasil penelitian ini maka penulis melakukan interpretasi data secara keseluruhan guna melihat Kualitas pelayanan publik pada Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya dengan indikator yang diteliti yaitu Berwujud, Keandalan, Reponsivitas, Keyakinan dan Empati.

Berdasarkan analisa data diatas, maka indikator-indikator tersebut akan dibahas sebagai berikut :

## 1. Berwujud

Dalam menganalisa variabel Kualitas Pelayanan Publik untuk indikator Berwujud dengan sub indikator tersedia ruangan yang memadai, tersedia kelengkapan komputer dan tersedia papan informasi dalam pelayanan.

Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang disebarakan untuk diisi oleh responden maka diperoleh sebagaimana terlihat pada tabel 4.20 Sebagai berikut :

**Tabel 4.20**

**Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan Indikator Berwujud**

No	Sub Indikator	Frekuensi	Jumlah Skor	Predikat
1	Tersedia ruangan yang memadai dalam menunjang pelayanan	40	133	Sangat Baik
2	Tersedia kelengkapan computer dalam menunjang pelayanan	40	100	Baik
3	Tersedia papan informasi dalam pelayanan	40	100	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>40</b>	<b>111</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Sumber : Hasil Olah data Primer, Tahun 2021**

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, hasil analisa data menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya, berdasarkan indikator Berwujud dengan sub indikator “Pegawai memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan” memiliki skor 133 termasuk dalam predikat sangat baik, “pegawai memberikan pelayanan pada

tepat waktu” memiliki skor 100 termasuk dalam predikat baik dan “pegawai memberikan pelayanan dengan cepat” memiliki skor 100 termasuk dalam predikat baik.

Dari 3 (tiga) sub indikator pengukuran pada indikator Berwujud, menunjukkan nilai skor rata-rata **111** dimana masuk dalam predikat **baik**. Secara umum ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan publik yang berwujud diakui oleh responden sebagai sebuah bentuk perwujudan perubahan ke arah yang lebih baik dengan skor rata-rata 111. Dari keseluruhan sub indikator bidang pembangunan yang paling dianggap efektif adalah “Tersedia ruangan yang memadai dalam menunjang pelayanan” dengan (skor 133).

## 2. Keandalan

Dalam menganalisa variabel kualitas pelayanan publik pada indikator keandalan dengan sub indikator pegawai memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan, pegawai memberikan pelayanan pada tepat waktu dan pegawai memberikan pelayanan dengan cepat.

Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang disebarakan untuk diisi oleh responden maka diperoleh sebagaimana terlihat pada tabel 4.21 sebagai berikut :

**Tabel 4.21**

**Rata-rata variabel Kualitas pelayanan publik dengan indikator Keandalan**

No	Sub Indikator	Frekwensi	Jumlah Skor	Predikat
1	Pegawai memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan	40	80	Baik

2	Pegawai memberikan pelayanan pada tepat waktu	40	78	Kurang Baik
3	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat	40	81	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>40</b>	<b>97,67</b>	<b>Baik</b>

**Sumber : Hasil Olah Data Primer, Tahun 2021**

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, hasil analisa data menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan publik di Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya, berdasarkan indikator keadaan sub indikator “pegawai memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan” memiliki skor 80 termasuk dalam predikat baik, “pegawai memberikan pelayanan pada tepat waktu” memiliki skor 78 termasuk dalam predikat kurang baik, ‘pegawai memberikan pelayanan dengan cepat” memiliki skor 81 termasuk dalam predikat baik.

Dari 3 (tiga) sub indikator pengukuran pada indikator pegawai memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan, menunjukkan nilai skor rata-rata **97,67** dimana masuk dalam predikat **Baik**. Secara umum pegawai memberikan pelayanan dengan cepat diakui oleh responden sebagai sebuah bentuk perwujudan perubahan ke arah yang lebih baik dengan skor rata-rata 81, namun hasil observasi awal dan hasil jawab responden berdeda. Dari keseluruhan sub indikator maka sub indicator pegawai memberikan pelayanan dengan cepat yang paling dianggap efektif adalah dengan (81).

### **3. Responsivitas**

Dalam menganalisa variabel kualitas pelayanan publik pada indikator keandalan dengan sub indikator pegawai

memberikan kepastian waktu, persyaratan pelayanan mudah dipahami dan mekanisme pelayanan tidak berbelit-belit.

Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang disebarakan untuk diisi oleh responden maka diperoleh sebagaimana terlihat pada tabel 4.22 sebagai berikut :

**Tabel 4.22**

**Rata-rata variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan Indikator Responsvitas**

<b>No</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Jumlah Skor</b>	<b>Predika t</b>
1	Pegawai memberikan kepastian waktu	40	107	Baik
2	Persyaratan pelayanan mudah dipahami	40	85	Baik
3	Mekanisme pelayanan tidak berbelit-belit	40	102	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>40</b>	<b>98</b>	<b>Baik</b>

**Sumber : Hasil Olah Data Primer, Tahun 2021**

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, hasil analisa data menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya, berdasarkan indikator Respons4itas dengan sub indikator “pegawai memberikan kepastian waktu” memiliki **skor 107** termasuk dalam predikat **Baik**, “Persyaratan pelayanan mudah dipahami” memiliki **skor 85** termasuk dalam predikat baik, dan “Mekanisme pelayanan

tidak berbelit-belit” memiliki **skor 102** termasuk dalam predikat **Baik**.

Dari 3 (tiga) sub indikator pengukuran pada indikator Respons4itas diatas, menunjukkan **nilai skor rata-rata 98** dimana masuk dalam predikat **Baik**. Secara umum dari indicator Respons4itas diakui oleh responden sebagai sebuah bentuk respon positif dalam upaya mewujudkan pelayanan prima ke arah yang lebih baik dengan **skor rata-rata 98**. Dari keseluruhan sub indikator Rospons4itas yang paling dianggap efektif adalah “Pegawai memberikan kepastian waktu” dengan (**skor 107**).

#### 4. Keyakinan

Dalam menganalisa variabel Kualitas Pelayanan Publik sub indikator pegawai memberikan keyakinan tentang waktu pelayanan yang tepat, pegawai berkeyakinan biaya yang terjangkau, dan pegawai keyakinan tentang biaya sesuai yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang disebarikan untuk diisi oleh responden maka diperoleh sebagaimana terlihat pada tabel 4.23 sebagai berikut :

**Tabel 4.23**

**Rata-rata variabel Kualitas Pelayanan Pubik dengan indikator Keyakinan**

No	Sub Indikator	Frekwensi	Jumlah Skor	Predikat
1	pegawai memberikan keyakinan tentang waktu pelayanan yang tepat	40	131	Sangat Baik
2	Pegawai	40	113	Baik

	berkeyakinan tentang biaya yang terjangkau			
3	Pegawai keyakinan tentang biaya sesuai yang telah ditetapkan	40	75	Kurang Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>40</b>	<b>106,3</b>	<b>Baik</b>

**Sumber : Hasil Olah Data Primer, Tahun 2021**

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, hasil analisa data menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya, berdasarkan indikator Keyakinan dengan sub indikator “pegawai memberikan keyakinan tentang waktu pelayanan yang tepat” memiliki **skor 131** termasuk dalam predikat **Sangat Baik**, “pegawai berkeyakinan tentang biaya yang terjangkau” memiliki **skor 113** termasuk dalam predikat **Baik**, dan “pegawai keyakinan tentang biaya sesuai yang telah ditetapkan” memiliki **skor 75** termasuk dalam predikat **Kurang Baik**.

Dari 3 (tiga) sub indikator pengukuran pada indikator Keyakinan, menunjukkan **nilai skor rata-rata 106,3** dimana masuk dalam predikat **Baik**. Secara umum indicator Keyakinan diakui oleh responden sebagai bentuk upaya pemberian keyakinan pada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dengan **skor rata-rata 106,3**. Dari keseluruhan sub indikator Keyakinan yang paling dianggap sangat baik adalah “Pegawai memberikan keyakinan tentang waktu pelayanan yang tepat (**skor 131**).

## **5. Empati**

Dalam menganalisa variabel Kualitas Pelayanan Publik sub indikator pegawai sopan dalam melayani, pegawai adil dalam

melayani, dan pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan.

Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang disebarakan untuk diisi oleh responden maka diperoleh sebagaimana terlihat pada tabel 4.24 sebagai berikut :

**Tabel 4.24**

**Rata-rata variabel Kualitas Pelayanan Pubik  
dengan indikator Empati**

No	Sub Indikator	Frekwensi	Jumlah Skor	Predikat
1	Pegawai sopan dalam melayani	40	132	Sangat Baik
2	Pegawai adil dalam melayani	40	113	Sangat Baik
3	Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan	40	122	Kurang Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>40</b>	<b>122,3</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Sumber : Hasil Olah Data Primer, Tahun 2021**

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, hasil analisa data menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya, berdasarkan indikator Empati dengan sub indikator “pegawai sopan dalam melayani” memiliki skor **132** termasuk dalam predikat **Sangat Baik**, “pegawai adil dalam melayani” memiliki skor **113** termasuk dalam predikat **Sangat Baik**, dan “pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan” memiliki skor **122** termasuk dalam predikat **Sangat Baik**.

Dari 3 (tiga) sub indikator pengukuran pada indikator Simpati, menunjukkan **nilai skor rata-rata 122,3** dimana masuk dalam predikat **Sangat Baik**. Secara umum indikator Empati. Dari keseluruhan sub indikator Empati yang paling dianggap efektif adalah “Pegawai sopan dalam melayani (skor 132).

**Tabel 4.25**  
**Rekapitulasi Indikator Pengukuran**  
**Kualitas Pelayanan Publik di Distrik Hubikosi**  
**Kabupaten Jayawijaya**

No	Indikator	Frekwensi	Rata-rata Skor	Predikat
1	Berwujud	40	111	Baik
2	Keandalan	40	97,67	Baik
3	Respons4itas	40	98	Baik
4	Keyakinan	40	106,3	Baik
5	Empati	40	122,3	Sangat Baik
<b>Rata-rata</b>		<b>100</b>	<b>107,1</b>	<b>Baik</b>

*Sumber Data : Pengolahan data Primer, 2021*

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata skor indikator Berwujud adalah 111 termasuk dalam predikat **Baik**, rata-rata skor indikator Keandalan adalah 97,67 termasuk dalam predikat **Baik**, rata-rata skor indikator Respons4itas adalah 98 termasuk dalam predikat **Baik**, rata-rata skor indikator Keyakinan adalah 106,3 termasuk dalam predikat **Baik**, dan rata-rata indikator Empati adalah 122,3 termasuk dalam predikat **Sangat Baik**. Dari kelimat indikator tersebut juga terlihat bahwa nilai rata-rata skor yang lebih positif atau tertinggi adalah pada indicator Empati yang memperoleh skor tertinggi yaitu **122,3**.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari kelima indikator yang diteliti guna melihat Kualitas Pelayanan Publik di Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya terlihat bahwa yang paling efektif untuk Kualitas Pelayanan di Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya adalah terletak pada indikator Empati dengan skor tertinggi yaitu sebesar **122,3**.

Berdasarkan hasil olah data penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada responden mengenai Kualitas pelayanan publik di Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya diperoleh hasil **Baik**. Tentunya hal ini perlu menjadi perhatian, karena hasil olah data yang diperoleh berbalik arah dengan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti saat observasi awal.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Dari data nilai rata-rata persentase yang diperoleh dari masing-masing indikator pada variabel Kualitas Pelayanan Publik di Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya yaitu Berwujud, Keandalan, Responsivitas, Keyakinan, dan Empati. Maka dapat dilihat besaran nilai rata-rata skor indikator dari variabel Kualitas Pelayanan Publik adalah **107,1** dimana rata-rata skor dari indikator Berwujud adalah 111 termasuk dalam predikat **Baik**, rata-rata skor Keandalan adalah 97,67 termasuk dalam predikat **Baik**, rata-rata skor dari indikator Respons4itas adalah 98 termasuk dalam predikat **Baik**, rata-rata skor indikator keyakinan adalah 106,3 termasuk dalam predikat **Baik** dan rata-rata skor indikator Empati adalah 122,3 termasuk dalam **Sangat Baik**.

Dari data nilai rata-rata persentase yang diperoleh dari masing-masing indikator pada variabel Kualitas Pelayanan Publik adalah **107,1** yang kemudian nilai tersebut diinterpretasikan pada kategori jawaban. Dan dari hasil interpretasi kategori penilaian maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan publik dikategorikan **Baik..**

#### B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, dapat diberikan beberapa saran yaitu:

1. Diharapkan kepada Kepala distrik dan staf distrik Hubikosi melakukan pembenahan pada beberapa indikator yang dianggap kurang baik atau tidak baik;
2. Diharapkan kepada seluruh ASN Distrik Hubikosi melakukan evaluasi secara rutin, guna mewujudkan *good governance* (Pemerintahan yang baik) .
3. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing, dipastikan kepuasan masyarakat diutamakan.
4. Perlu adanya pembenahan sarana dan prasarana yang dianggap perlu guna peningkatan mutu atau kualitas pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Batinggi, H. Ahmad. 1997 . *Model Pelayanan Umum*, Ujung Pandang.
- Boediono, B 2003. *Pelayanan Prima*. Yayasan Kawula, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus dkk, 2005. *Mewujudkan Good Gevernance melalui pelayanan Publik*. Gadjamada University Press, Yogyakarta.
- Gasperz, V.,1994. *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Kartasasmita, 1996. *Perilaku Organisasi*, Sinar Baru Algesindo, Bandung. Kristiadi, J. B. 1994. *Administrasi Manajemen Pembangunan*. LAN, Jakarta
- Margono, Arifin, 2003. *Pelayanan Kependudukan Masyarakat*, penerbit Buana Ilmu, Surabaya
- Moenir, H.A.S., 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Rahayu, A.S. 1997, *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality*, dalam *Bisnis dan Birokrasi* No. 1/Vol.III/April1997. Jakarta.
- Rakhmat, 2009, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yokyakarta.
- Rasyid. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik*. Yasrif Watampone. Jakarta.
- Salusu, J. 1996. *Pengambilan Keputusan Strategis*. (Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit), Grasindo, Jakarta.
- Sanapiah, A.A. 2000. *Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Administrasi Negara* Volume 6 Nomor 1, STIA-LAN, Makasar.
- Sedarmayanti. 2000 *Rektrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untukMenghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Mandar Maju. Bandung.

- Shihab, 2005, *meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Lebih Baik Bagi Masyarakat Miskin*. CV. Alvabeta, Bandung.
- Sinambela, 2008, *Perilaku Organisasi*, Sinar Baru Algesindo, Bandung.
- Syahrinal, 2004. *Pelayanan Dalam Tinjauan Administrasi Birokrasi*, Liberty, Yogyakarta.
- Syamsuddin, 2004. *Efektifitas Pelayanan Administrasi*, Harvarindo, Jakarta.
- Soetopo, 2008. *Pelayanan Prima*. LAN RI, Jakarta.
- Sugiyono, Prof, Dr, 2008. *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan ke 14, CV. Alfabeta, Bandung.
- Supriatna, Tjahya. 2000. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Nimas Mutima, Jakarta.
- Thamrin, 2004. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2003. *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta
- Widodo, Joko, 2005, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayu Media Publishing, Surabaya.
- Zeithmal, Valarie A., (et.al), 1990. *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expektations*, The Free Press, A. Divison Of Macmillan Inc., New York.
- Zeithhaml dan Bitner, 2000. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across*. The Firm, Mc Graw Hill.

## **B. Dokumen – Dokumen**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Sinar Grafik, Jakarta.

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Susunan Organisasi  
Pemerintahan Kampung

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth. Bapak/ibu Masyarakat Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya

Dengan Hormat

Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuisisioner ini, kuisisioner ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah, oleh karena itu jawaban yang bapak/ibu berikan sangat bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Saya mengucapkan banyak terimakasih atas kerjasama dan bantuan yang telah bapak/ibu berikan.

Wamena, 2021

Hormat Saya,

**PRISKILA WALILO**

NIM 2010 11 158

## **PETUNJUK PENGISISAN**

Bapak/Ibu diminta untuk memberikan tanggapan atas pertanyaan yang ada pada angket ini sesuai keadaan, pendapat, perasaan bapak/ibu, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain.

Pernyataan-pernyataan dalam angket ini mempunyai 4 (empat) alternatif jawaban. Mohon diberi anda silang pada salah satu alternatif jawaban yang menurut bapak/ibu paling sesuai.

## **IDENTITAS RESPONDEN**

No. Responden :.....  
Jenis Kelamin :.....  
Umur :.....(tahun)  
Pendidikan Terakhir :.....  
Pekerjaan :.....

### **Pernyataan :**

#### **a. Berwujud**

1. Tersedia ruangan yang memadai dalam menunjang pelayanan
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik
2. Tersedia kelengkapan Komputer dalam menunjang pelayanan
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik
3. Tersedia papan informasi dalam pelayanan

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Kuarang baik
- d. Tidak baik

**b. Keandalan**

1. Pegawai memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik
2. Pegawai memberikan pelayanan pada tepat waktu
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik
3. Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik

**c. Responsivitas**

1. Pegawai memberikan kepastian waktu
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik
2. Persyaratan pelayanan mudah dipahami
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik

- d. Tidak baik
- 3. Mekanisme pelayanan tidak berbelit-belit
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik

**d. Keyakinan**

- 1. Pegawai memberikan keyakinan tentang waktu pelayanan yang tepat
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik
- 2. Pegawai berkeyakinan tentang biaya yang terjangkau
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik
- 3. Pegawai keyakinan tentang biaya sesuai yang telah ditetapkan
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik

**e. Empati**

- 1. Pegawai sopan dalam melayani
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik
- 2. Pegawai adil dalam melayani,

- a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik
3. Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan
- a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kuarang baik
  - d. Tidak baik

————— Terimakasih Atas Partisipasinya —————

## Lampiran : 5. Dokumentasi Penelitian

### Dokumentasi Papan Nama Depan Kantor Distrik Hubikosi



Dokumentasi Foto Bersama Responden



Dokumen Foto Bersama Kepala Distrik dan beberapa responden, membahas untuk pengisian instrument penelitian



Dokumen Tampak dari samping, Kondisi Pagar, gapura dan papan nama kantor Distrik Hubikosi Kabupaten Jayawijaya



## **BIODATA PENULIS**



**PERESKILA WALILO**, dilahirkan di Moai, Distrik Hubikosi, Kabupaten Jayawijaya, pada tanggal 27 Agustus tahun 1991, dari pasangan Bapak Zakarias Walilo dan Ibu Dolpina Wanimbo, anak ke 3 dari 4 bersaudara. Beragama Kristen Protestan. Tamat Sekolah Dasar Inpres Moai Distrik Hubikosi Tahun 2004, tamat SMP Negeri 1 Wamena, pada tahun 2007 dan tamat SMK YAPIS Wamena tahun 2010. Dengan berakhirnya studi SMK YAPIS Wamena maka tibalah waktunya mendaftarkan diri sebagai mahasiswa Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Saat ini berdomisili di Jl . SD Percobaan Wamena.