

**KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KAMPUNG YONGGIME
DISTRIK PYRAMID KABUPATEN JAYAWIJAYA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik
Guna Mencapai Gelar Sarjana S1 Pada
Program Studi Administrasi Publik*



Oleh:

YOEL WENDA
NIM: 201711172

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNAIM) YAPIS WAMENA
2023**

LEMBARAN PERSETUJUAN
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KAMPUNG YONGGIME
DISTRIK PYRAMID KABUPATEN JAYAWIJAYA

SKRIPSI

Di Ajukan Untuk Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Strata
Satu S1
Program Studi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Oleh :
Yoel Wenda
Nim : 201611172

Di Setujui Oleh :

Ketua

Sekretaris

NUR AINI, S.Sos.,M.AP
NIDN :1422127401

HASRIANI MUSLIM, S.Pd.,M.Pd
NIDN : 1409128201

Wamena 19 September 2022
Diketahui Dan Disahkan Oleh :

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universsitas Amal Ilmiah Yapis Wamena

Dra. Telly Nancy Silooy, M.Si
NIDN : 1207086701

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KAMPUNG YONGGIME
DISTRIK PYRAMID KABUPATEN JAYAWIJAYA**

**Telah Dipertahankan Skripsi ini Depan Panitia Ujian Skripsi Pada Hari
Jumat Tanggal 13 September 2023**

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ketua

Sekretaris

NUR AINI, S.Sos.,M.AP
NIDN :1422127401

HASRIANI MUSLIM, S.Pd.,M.Pd
NIDN : 1409128201

Anggota

Anggota

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

TUKIJAN S,Sos.M.Si
NIDN: 1427016601

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Amal Ilmiah Una'im Yapis Wamena

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, hidayat, perlindungan serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan rencana karena adanya dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik berupa materi, moril maupun spiritual yang tak terhingga. Untuk itu sebagai ungkapan syukur, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan dengan hormat kepada :

1. **Bapak Dr. H. Rudihartono Ismail, M.Pd** selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah Una'im Yapis Wamena, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan tinggi.
2. **Ibu Dra. Telly Nancy Silooy., M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Amal Ilmiah Una'im Yapis Wamena, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan yang tinggi.
3. **Bapak Girinius Wenda S.Sos., M.Si** selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. **Nuraini, S.Sos., M.AP** selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu **Hasriani Muslim, S.Pd., M.Pd** selaku Dosen Pembimbing II yang walaupun dalam kesibukannya dengan penuh hati selalu memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini dari awal hingga selesai.
5. **Bapak dan Ibu Dosen** di Lingkungan Universitas Amal Ilmiah Una'im Yapis Wamena, Khususnya pada program Studi Administrasi Publik yang telah mendidik, membina, dan mengabdikan Ilmu kepada penulis, serta seluruh staf Administrasi yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi selama menekuni Studi.

6. **Bapak Nius Tabuni, S.Pd** selaku Kepala Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya dan pegawai yang telah memberikan izin, rekomendasikan, bantuan kepada penulis, sehingga penulis tidak menemui kesulitan.
7. Ayahanda **Porom Wenda** dan Ibunda **Ambilekke Tabuni** yang tercinta, yang telah membesarkan dan memberikan doa dan restu, serta Kakak dan Adik-adik sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Seluruh Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Amal Ilmiah Una'im Yapis Wamena Tahun Akademik 2016/2017 atas kebersamaannya selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
9. 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.

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,September 2023

P e n u l i s ,

Yoel Wenda

NIM . 201611172

ABSTRAKSI

ABSTRAK

Yoel Wenda 201611172 Program Studi (S1) Ilmu Administrasi publik, **Kualitas Pelayanan di Kantor Kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya. Komisi Pembimbing Skripsi** : Nuraini Pembimbing satu. Hasriani Muslim dua

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Kampung Yonggime Distrik Piramid Kabupaten Jayawijaya..

Pemilihan para Responden dilakukan melalui purposive sampling yaitu Kepala Kampung Sekertaris Kampung, para seksi, staf dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di kampung Yonggime..Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kualitatif

Instrument penelitian adalah peneliti sendiri dan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi lapangan. Teknik analisa data dalam penelitan ini menggunakan analisis Skor.Perencanaan Pembangunan ini mencakup kinerja pemerintah di kampung Yonggime dan perilaku pemerintah kampung Yonggime di dalam pelaksanaan tugas - tugas pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan serta pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja kepala kampung di kampung Moga dapat di katakana kurang baik demikian juga dengan kinerja yang di pengaruhi oleh pemahaman visi dan misi organisasi, kepemimpinan dan pemberian penghargaan yang kurang selaras dengan tujuan organisasi. Hal-hal tersebut perlu mendapatkan perhatian serius untuk menentukan pencapaian tujuan organisasi.

Saran yang saya dapat dikemukakan dalam Skripsi ini untuk pemerintah Kampung adalah perlu sosialisasi yang mendalam dan penanaman kembali nilai - nilai atau bila diperlukan mendefinisikan ulang visi dan misi organisasi pemerintah kampung.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan.

Daftar isi

BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang.....	1
B. Batasan	
Masalah.....	5
C. RumusanMasalah.....	5
D. Tujuan dan KegunaanPenelitian.....	5
1. TujuanPenelitian.....	6
2. KegunaanPenelitian.....	6
a. KegunaanTeoritis.....	6
b. KegunaanPraktisi.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI.....	7
A. Kajian	
Teori.....	7
1. PengertianPelayanan.....	7
2. KualitasPelayanan.....	20
B. PenelitianTerdahulu.....	28
C. DefinisiOperasional.....	31
1. Berwujud.....	31
2. Keandalan.....	31
3. Responsivitas.....	31
4. Keyakinan.....	32
5. Empati	32
D. KerangkaKonseptual.....	32
BAB III. METODE Dan TEKNIK PENELITIAN.....	33
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
1. LokasiPenelitian.....	33
2. Waktu	
Penelitian.....	33

B. Jenis Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	35
D. Instrumen Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
a. Studi Pustaka.....	36
b. Observasi.....	37
c. Kuesioner.....	37
d. Dokumentasi	38
F. Teknik Analisa Data.....	38
G. Datar Tabel.....	39
H. Daftar Gambar.....	40
Daftar pustaka.....	40

Daftar Tabel

Table. 4.1. Susunan Organisasi Kampong Yonggime	44
Table. 4.2. Keadaan Responden Berdasarkan umur.....	45
Table 4.3. Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Table 4.4. Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Table 4.5. Keadaan Responden Berdasarkan Jabatan.....	47
a. Tangible	48
Table 4.6. Tanggapan Responden Tentang prosedur pelayanan...	48
Table .4.7. Tanggapan Responden Tentang Kepastian Biaya Pelayanan	49
Table.4.8. Tanggapan Responden Tentang kepastian jadwal pelayanan.....	50
Table.4.9. Tanggapan Resonden Tentang Proses pelayanan administrasi.....	51
Table.4.10. Tanggapan Responden Tentang administrasi yang diberikan.....	52
b. Reability	52
Tanel.4.11. Tanggapan Responden Tentang petugas pelayanan administrasi.....	53
Table.4.12. Tanggapan Responden Tentang Sarana prasaran pelayanan administrasi.....	54
Table. 4.13. Tanggapan responden tentang Akses meuju tempat pelayanan administrasi.....	55
Table.4.14. Tanggapan Responden Tentang Petugas pelayanan administrasi.....	56
Taabel.4.15. Tanggapan Responden Tentang Cara memberikan pelayana.....	57
c. Responsivenes.....	58
Table.4.16. Tanggapan Responden Tentang perasaan prosedur pelayanan administrasi.....	58
Table.4.17. Tanggapan Responden Tentang perasaan petugas persyaratan pelayanan.	59

Table.4.18. Tanggapan Responden Tentang perasaan tanggung jawab petugas pelayanan administrasi.....	60
Table.4.19. Tanggapan Responden Tentang perasaan terhadap kemampuan petugas pelayanan administrasi	61
Table.4.20. Tanggapan Responden Tentang perasaan terhadap kecepatan pelayanan administrasi.....	62
d. Assurance	62
Table. 4.21. Tanggapan responden tentang perasaan keadilan dalam pelayanan administrasi.....	63
Table.4.22. Tanggapan Respondden Tentang Perasaan terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan administrasi.....	64
Tabel.4.23.Tanggapan responden tentang perasaan terhadap kepastian biaya pelayanan administrasi.....	65
Tabel.4.24.Tanggapan responden tentang perasaan kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan administrasi.....	66
Tabel.4.25.Tanggapan Responden Tentang Perasaan Kenyamanan Dan Keamanan Pelayanan Administrasi.....	67
e. Empaty.....	68
Tabel.4.26.Tanggapan Responden Tentag Kemampuan Aparat Kampong Berkomunikasi Dengan Masyarakat.....	68
Tabel.4.27.Tanggapan Responden Tentang Apaarat Kampong Memahami Kebutuhan Dan Keiginan Masyarakat.....	69
Tabel.4.28.Tanggapan Responden Tentang Masyarakat Kampong Merasa Puas Dalam Pelayanan.....	70
Tanggapan Responden Tentang Perasaan Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan.....	71
Tabel.4.29.Tanggapan Responden Tentang Seperti Apa Pemerintah Kampong Memberikan Pelayanan Administrasi	72
B. Pembahasan.....	73
Table.4.30. Jumlah Rata-Rata Indikator Tentang Tanggibel.....	73
Tabel.4.31.Jumlah Rata.rata indicator tentang reability.....	74
Table.4.32.Jumlah Rata-Rata Indikator Tentang Responsives...	76
Table. 4.33. Jumlah Rata-rata Indikator Tentang Asurances.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam konteks sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia yang membagi daerah Indonesia atas daerah-daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan tingkatan pemerintahan terendah adalah Kampung atau kelurahan. Dalam konteks ini, pemerintahan Kampung adalah merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten. Keberhasilan dari suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, maka memberikan suatu pengakuan atas otonomi asli yang ada pada Kampung.

Dalam hal ini pemerintah telah membuat undang-undang mengenai pemerintahan Kampung, salah satunya adalah peraturan pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Kampung, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Kampung adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah Kampung dan badan permusyawaratan Kampung dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu cirri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan

secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan 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 dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistic pragmatis.

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. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pengertian Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/ Badan Usaha Milik Negara/Daerah sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan orang/masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang public service (Pelayanan), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Hal yang tidak dapat ditawar lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi nomor yang masih belum terwujud.

Masalah pertama dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan, pelayanan administrasi pada Kantor Kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya menurut masyarakat masih dirasa kurang maksimal.

Tabel 1.1 Jenis pelayanan di Kantor Kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu
----	-----------------	---------------

1	Surat pengantar kartu keluarga	13 Hari
2	surat pengantar pengurusan KTP	6 Hari
3	Surat pengantar akta kelahiran	3 Hari

Sumber: Hasil Observasi Lapangan (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya. Dimana terdapat masalah waktu penyelesaian pelayanan. Masalah kedua, masalah yang ditemukan dari hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang, dapat diambil dari salah satu contoh pelayanan pada Kantor Kampung Yonggime belum bisa dilakukan secara online, masyarakat bisa mengakses langsung apa saja yang harus dilakukan untuk mempermudah administrasi, sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat mondar-mandir dan kelelahan hanya untuk ingin mengetahui jalur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan.

Masalah Ketiga, dari observasi lapangan yang peneliti lakukan dilapangan yaitu masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana prosedur tahap alur pelayanan di Kantor Kampung Yonggime, karena itu timbulnya percaloan pengurusan, oleh karena itu pelayanan di Kantor Kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya harus lebih ditingkatkan lagi. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya.**”

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada Variabel Analisis Kualitas Pelayanan pemerintah kampung Yonggime dengan indikator, Tanggible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Pemerintah Kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya ?

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pemerintah kampung, Yonggime.

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pemerintah di Kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian maka diharapkan penelitian ini memiliki kegunaan sebagai berikut :

a. Kegunaan Teoritis

Peneliti ini diharapkan dapat memberikan khasanah Ilmu Pengetahuan khususnya bidang Ilmu Administrasi Publik yaitu berkaitan dengan pelaksanaan program kerja di Kampung Yonggime pada Universitas Amal Ilmiah Una'im Yapis Wamena serta sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada penelitian ini.

b. Kegunaan Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sekaligus masukan bagi pemerintah Kampung di Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan berarti suatu proses

kegiatan yang kontasnya lebih kepada hal yang abstrak (*intangible*). Pelayanan adalah merupakan serangkaian kegiatan antara yang melayani dan dilayani, pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan (*soetopo 2008:8*).

Dalam proses pelayanan, penyedia jasa (*service*) menawarkan atau menyediakan barang atau jasa layanan. Menurut (*savas dalam soetopo, 2008:6*) membagi barang layanan menjadi 4 (empat) kelompok yaitu :

- (a) *Private Goods*, yakni barang yang digunakan untuk memenuhi kepentingan individu yang bersifat pribadi
- (b) *Toll Goods*, barang yang digunakan untuk dikonsumsi Bersama-sama dengan persyaratan apa bila menggunakannya harus membayar atau ada biaya penggunaannya.
- (c) *Collective goods*, yakni barang yang digunakan Bersama-sama atau kolektif dan penyediaannya tidak dapat dilakukan dengan mekanisme pasar, karena barang ini digunakan secara terus menerus dan secara Bersama-sama serta sulit diukur seberapa besar penggunaan barang ini untuk setiap individu.
- (d) *Common pool goods*, yakni jenis barang ini memiliki karakteristik dimana yang menggunakan barang ini tidak ada yang mau membayar dan biasanya digunakan/ dikonsumsi secara Bersama-sama dan kepemilikan barang ini oleh umum.

Barang atau jasa yang telah di kemukakan merupakan dimensi nyata dalam melakukan interaksi antara pelayan dan yang dilayani. Ukuran barang atau jasa sangat ditentukan dalam penentuan jenis pelayanan yang diterapkan. Secara garis besar jenis-jenis pelayanan public menurut keputusan menteri penndaya gunaan aparatur negara Nomor 63 Tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administrative, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau pengurusan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) SIM, STNK, IMB, Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah, dsb.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya Pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

Dibidang pemerintahan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, maupun di daerah. BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku sebaagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin, dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moeinir), 2006:17.

Pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Berdasarkan pengertian umum yang termuat didalam lampiran 3 keputusan Menpan No. 63/ Kep/M.PAN/7/2003, padapragraf I butir C, istilah “ pelayanan public” diartikan sebagai : segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang , masyarakat, instansi pemerintah dan

badan hokum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pengguna jasa pelayanan public adalah orang masyarakat, instansi pemerintaah dan badan hokum (Kepmenpan 63/2003). Menurut Batinggi (1999;12). Pelayanan umum dapat diartikan sebagai “perbuatan atau kegiatan yang dillakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat/ khalayak umum”. Dengan demikian, maka tekanan pengertian dari publik” lebih diarahkan kepada “ penggunaan jasa pelayanan” yang dilakukan oleh seorang pelayanan public. Dalam hal ini adalah pegawai pemerintah atau pegawai publik atau juga dikenal dengan istilah birokrat garis-depan. Sekalipun demikian, secara konseptual pihak yang disebut sebagai pengguna jasa pelayanan publik itu sesungguhnya tidak hanya mereka yang langsung menikmatinya. Para calon penngguna dan para pengguna jasa pelayanan publik dimasa mendatang termasuk kategori ini.

Manajemen pelayanan pada sector publik ada keseluruhankegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan kewenangannya. Baik pelayanan yang bersifat langsung diberikan pada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan tertentu(LAN.2003).

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibebankan kedalam beberapa jenis yaitu, pelayanan pemerintahan pelayanan utilitas dan pelayanan social (Rakhmat, 20099).

Pelayanan umum yang baik ditentukan oleh, sikap dan penilaian aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada khalayak ramai. Dismping itu

prosesnya harus cepat, murah dan sederhana dalam arti tidak birokratis, mudahdiperoleh dan biayanya terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian yang dimaksud pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan. Secara teoritis tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat (Sinambela,2008).

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang sedang mengalami transformasi kekuasaan seperti itu. Disamping itu diantara negara-negara berkembang tadi berusaha untuk menerapkan system ini dan menganggap baik-buruknya suatu pemerintahan sangat tergantung pada kepuasan atas pelayanan penguasa. Tolak ukur keberhasilan ditentukan seberapa besar pemerintah mengerti akan kemajuan dan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan (Suharto.2005).

Berdasarkan hal tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan oleh pemerintah menjadi sangat krusial dalam suatu proses pelayanan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat semakin dominan berkembang yang menuntut lebih proaktif dalam melihat pradikma baru pelayanan publik. Suatu pelayanan publik yang ideal paling tidak memiliki beberapa prinsip dasar yaitu :

- a) Pelayanan yang diberikan harus memperhatikan masyarakat dan system pelayanan yang dilakukan oleh pihak lain yang memiliki aspek kepuasan kepada masyarakat.
- b) Pelayanan semakin lama semakin meningkat sementara permintaan masyarakat tidak boleh ditinggalkan. Apalagi kalua birokrasi telah memacunya untuk meningkatkan permintaannya maka pelayanan yang diterapkan tidak boleh mundur.
- c) Pelayanan harus dievaluasi, tidak saja keberhasilannya tetapi juga kegagalan dari pelaksanaan system pelayanan yang diterapkan.

- d) Pelayanan yang memiliki karakteristik tidak berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat agar ditempatkan ditengah-tengah suatu system pelayanan, dan bukan justru dibarisan paling depan.
- e) Pelayanan yang kurang memperhatikan hierarki 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 :

- a. Kebutuhan, 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.
- b. 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.
- c. Kepastian yaitu informasi mengenai waktu pelayanan, biaya pelayanan dan petugas pelayanan harus jelas.
- d. Keadilan, yaitu memberikan perhatian yang sama terhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dilihat dari materi atau kedekatan seseorang.
- e. Keamanan dan kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan paripurna pelayanan secara administrasi.
- f. Perilaku petugas pelayanan. Seorang petugas harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan sendiri.

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

- a. *Prinsip aksesibilitas*, yakni pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan baik dari segi tempat, jarak dan system pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna pelayanan.
- b. *Prinsip kontinuitas*. Yakni setiap pelayanan harus terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut :
- c. *Prinsip teknikalitas*, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan system, prosedur dan instrument pelayanan :
- d. *Prinsip profitabilitas*, yakni proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan Ekonomi dan social bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e. *Prinsip akuntabilitas*. Yakni bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

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

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

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar gerutu, sindiran atau hal-hal lain yang sifatnya tidak wajar.

- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terusterang , artinya apa bila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dilakukan hendaknya memberitahukan, 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 oleh Menteri negara pendayagunaan aparatur negara yang tindaklanjuti dengan keluarkannya 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 pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan.** Dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancer, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian.** Dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrative, unit unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab 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 emberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan,** dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang

berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan di pahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- e. **Efisiensi**, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap perhatikan keterpaduan antara persyaratan produk dengan pelayanan.
- f. **Ekonomi**, 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. **Ketetapan 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 terusterang.

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

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi 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 ini 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 aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

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

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelayanan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisiensi dan efektifitas).
3. Mendorong tumbuhannya kreaatifitas, 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 yang bersifat sederhana, terbuka, lancer, 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 dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreaktifitas-prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun 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 tepat, adil, transparan, efektif dan efisien. Pelayanan umum/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 (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan kekuasaan, berubah menjadi sukamenolong menuju ke arah yang fleksibel kolaborasi dan dialog dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja ketika yang realistic pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001:98). Dengan revitalisasi birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan kepadanya dapat terwujud.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejarah mana pemerintah dapat mengelola 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 ekuity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan 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, sebagai mana dikemukakan oleh *gasperz* (1994:77), adalah outputnya tidak berbentuk (*Intangible Output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam Inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagai mana yang dikemukakan *gasperz* tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang intangible, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat tangible. Pada akhirnya pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Pada akhirnya 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 factor material melalui system, prosedur, dan metode tertentu terutama dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan berbagai pendapat ahli diatas, maka disimpulkan bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakatnya sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparqatur 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 perangnya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

2. Kualitas Pelayanan Publik

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

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan

Selanjutnya Sanapiah (2000:49), mengartikan kualitas dalam organisasi yang bergerak dalam bidang jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan. Karena mereka mendefinisikan kualitas itu dengan berbagai pandangan. Seperti: (1) kesesuaian dengan persyaratan/ penyempurnaan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan, (4) bebas dan kerusakan/ cacat/ (5) pemenuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan setiap saat dan (7) sesuatu yang bias 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 mengatakan bahwa pelayanan umum dapat berhasil guna apa bila masyarakat/ konsumen merasa puas, tolak ukurnya adalah tidak adanya atau

kurangnya keluhan masyarakat/ konsumen. Lebih lanjut lagi Batinggi mengemukakan bahwa untuk mengingatkan pelayanan umum sehingga berdaya guna dan berhasil guna, maka pihak pemberi pelayanan sebaiknya selalu berusaha untuk memberi dengan cara memperbaiki dan melakukan control 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 yang penting bagi pelanggan bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menurut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal, (2) karakteristik kunci dari kualitas yaitu dari karakteristik yang paling penting. Karakteristik kunci dari kualitas harus didefinisikan secara operasional dengan jalan mengkombinasikan pemahaman mengenai pelanggan dengan pemahaman mengenai proses dan (3) variable kunci dan proses yaitu komponen-komponen proses yang memiliki hubungan sebab, akibat yang cukup besar dengan karakteristik kunci dan kualitas, sehingga manipulasi dan mengendalikan variable 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 system pelayanan terpadu dengan pelayanan berkualitas, sebagai mana diungkapkan oleh Salusu (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 diberikannya adalah kualitas.

Untuk menyelesaikan pelayanan yang berkualitas, selayaknya model pelayanan manajemen mutu terpadu pula diterapkan pada

berbagai instansi pemerintah. Meskipun konsepnya belum dapat diterapkan secara keseluruhan, tetapi dapat sesuai dikondisikan dengan sumberdaya 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 berdasarkan fakta dan data. tetapi kita dan data itu harus 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 profit, tetapi pada Lembaga pemerintahpun dapat diterapkan dalam pemberian pelayanan. Ada berbagai penekanan dalam manajemen mutu terpadu yang diadaptasi pada Lembaga-lembaga pemerintah, antara lain Faure dkk dalam Sanapiah (2000;45), bahwa kualitas harus dikembangkan pada awal proses dan tidak ditambahkan kemudian agar dapat menghemat banyak dana, waktu, daya dan memperkecil tingkat apsesi. Crech dalam Sanapiah (2000:79), 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 dari suatu pemeriksaan atau inspeksi, (3) kualitas menuntut kerja sama yang erat, setiap orang hendaknya dipandang sebagai bagian penentu keberhasilan dalam pelaksanaan tugas, dan (4) kualitas menuntut perbaikan yang berkelanjutan, pada eksekutif hendaknya terus menerus berusaha menyempurnakan pelayanan selain itu. Reef menekankan, bahwa pada saat diperlukan perubahan misalnya dalamsistmdan prosedur, tindakan-tindakan yang cepat perlu ditempuh agar tidak terjadi keterlambatan dalam mengejar kualitas (salusu, 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 seang akan terjadi. Bagaimana manajemen Mutu terpadu merupakan landasan bagi keberhasilan yang berkesinambungan dalam setiap organisasi. Terlebih lagi dalam menyambut Otonomi daerah tantangan masa depan yang menuntut hadirnya daya saing pelayanan berbagai sector.

Menurut Kristiadi (1994:143) pelayanan masyarakat yang paling ideal paling tidak memiliki prinsip-prinsip dasar yaitu: (a) administrasi 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 telah memacuhnya untuk peningkatan permintaan, maka pelayanan yang diterapkan tidak boleh mundur. (c) pelayanan harus di evaluasi tidak saja keberhasilannya akan tetapi juga akan bkegagalan dari pelaksanaan suatu pelayanan harus diukur dan kalua gagal dapat dipelajari letak kesalahannya serta menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan dating agar kegagalan tidak terluang kembali. Demikian pula keberhasilan yang di raih harus secara optimal diinformasikan kepada masyarakat itu sendiri. (d) pelayanan yang kurang diperhatikan kedudukan konsumen atau pengguna jasa layanan yang seharusnya ditempatkan pada tempat yang strategis ditengah-tengah suatu system pelayanan. Pelayanan yang karakteristik tidak beradapan langsung dengan kebutuhan masyarakat agar ditempatkan suatu system pelayanan. Dan bukan justru dibarisan paling depan. (e) pelayanan yang kurang memperhatikan hierarki nilai kepuasan masyarakat, hingga nilainya berbeda. Karena bagaimana kepusasan masyarakat sebenarnya memiliki nilai hierarki kepuasan

mulia pada nilai tingkat dasar, nilai yang diharapkan, dicita-citakan, dan nilai kepuasan yang tidak terduga.

Shihlab (2005:70) menyatakan bahwa landasan bagi keberhasilan yang berkesinambungan dalam setiap organisasi. Terlebih lagi dalam menyambut otonomi daerah sebaagai tantangan masa depan yang menuntut hadirnya daya saing pelayanan sebagai berbagai sector.

Shilhab (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 diimplementasinya dilapangan memerlukan dukungan yang lebih besar, koreksi dan pemantauan dari berbagai lapisan masyarakat atau stakeholders, agar upaya-upaya tersebut dapat berjalan secara lebih efektif dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.

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

Zeithaml dan Bitner (2000:39), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (*Customer satisvaktion*)dipengaruhi oleh factor kualitsas pelayanan, kualitas produk, harga, factor situasi dan factor pribadi pelanggan.

Indicator kualitas pelayanan publik menurut konsumen ada 5 dimensi sebagai berikut (Rahayu, 1997) :

1. Tanggibles : kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. Reliability : kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance : kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empaty : sikap tegas tetaapi rama dalam memberikan pelayanan pada konsumen.

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

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, maka disimpulkan bahwa penilaian kualitas pelayanan pyblik memiliki berbagai dimensi yang berbeda-beda satu sama lain, namun tetap bermuarah pada kepuasan. Namun demikian, penilaian yang paling umum dilakukan adalah berdasarkan indicator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Beri serta hasil penelitian Rahayu (1997) yakni keandalan, keresponsivan, keeyakinan, berwujud dan empati.

Adapun penelitian sebelumnya mengenai Analisis Kualitas Pelayananm Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor KampungYonggimeDistrikPyramid Kabupaten Jayawijaya. maka penulis menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut :

B. Penelitian Terdahulu

No	NamaPeneliti	Judul Penelitian	Hasil penelitian	Sumber Refrensi
1	Putu Puspitasari dan Komang Gede (2014)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung	asil analisis menunjukkan bahwa: kelima faktor yaitu faktor bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati yang terdiri dari limabelas variabel yaitu Penataan ruangan, penampilan petugas, sarana prasarana, kesediaan petugas, kelancaran komunikasi, pemberian solusi, kepastian jadwal,	Desa Bona Wibase: https://www.desabona.id , pengembangan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik didesa bona gianyar busti ayu dwi intan mahayani dan I dewa ayu putri wirantari program studi ilmu administrasi negara FISIP Universitas Udayanan, Jln PB, Sudirman Denpasar .mahayoniintan@gmail.com

			<p>kejelasan informasi, kecepatan proses, keramahan petugas, kemampuan petugas, tanggung jawab, perhatian petugas, keadilan perlakuan dan keamanan dan kenyamanan.</p> <p>Variabel tanggung jawab petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha di Badan</p>	
--	--	--	---	--

			Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung	
2	Fahmi Rezha, Siti Rochmah dan Siwidiyanto (2018)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perumahan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat	Jurnal teknologi dan komunikasi pemerintahan Vol.3,No.2,November 2021,14-30. Website://ejournal.ipdn.ac.id/JTK P.ISSN:2722-1717

		KTP) di Kota Depok)	dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data eKTP	
--	--	---------------------------	---	--

			<p>adalah reliabilitas</p> <p>Dengan koefisien regresi sebesar 0.867.</p>	
3	Yulinda Ismail (2014)	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tata Kota dan Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo belum berjalan sebagai mana harapan. Artinya, kualitas layanan sebagai mana</p> <p>30</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo belum berjalan sebagai mana harapan. Artinya, kualitas layanan sebagaiman tuntutan masyarakat belum terpenuhi. Bahkan</p>	<p>RIYANTO WIJAYA program studi system informasi, universitas computer Indonesia JL. DIPATIUKUR 112-114 bandung</p> <p>riyantowijaya1996@gmail.com</p> <p>system informasi pelayanan desa cepat terpadu berbasis Web di desa wanajaya Artikel.</p>

		<p>Pertama nan Kota Gorontalo</p>	<p>petunjukpetunjuk teknis pelayanan belum dapat membantu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya kualitas pelayanan yang baik disebabkan faktor psikologi, sikap, dan komunikasi efektifitas pelayanan. Semua itu menjadi faktor yang cukup</p>	
--	--	---	--	--

			<p>mendasar yang belum terlihat dengan baik, dan bahkan karena pengaruh faktor-faktor ini mengakibatkan kualitas layanan tidak tercapai</p>	
--	--	--	---	--

C. Definisi Operasional

Variable dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi adalah sebagai pemberi pelayanan yang bermutu yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat kampung Yonggime, distrik Pyramid. Indikator yang digunakan sebagai berikut:

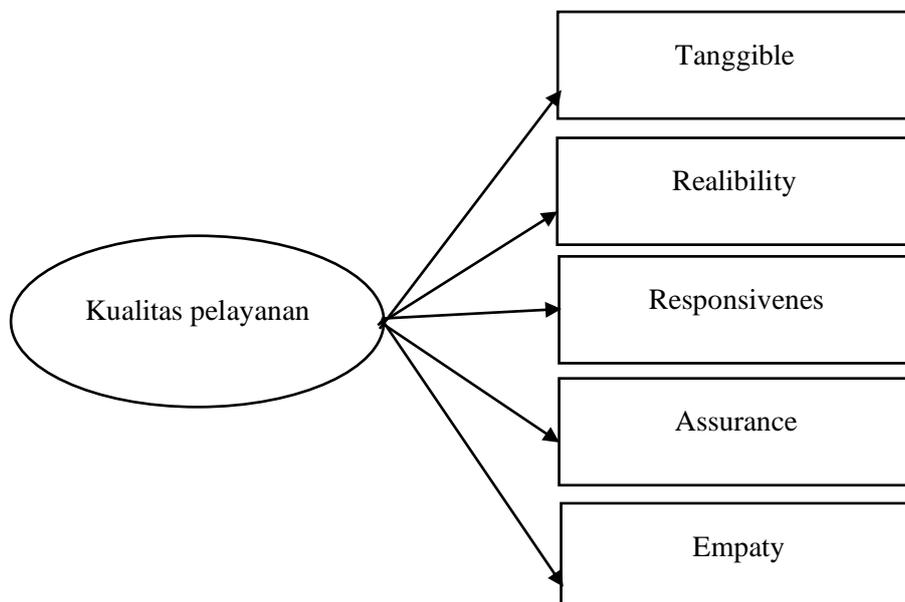
1. Tanggible, adalah pemberian pelayanan bagi masyarakat yang ditunjang dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang meliputi ? kantor, peralatan computer, ruang tunggu, tempat informasi, dan peralatan penunjang lainnya.
2. Realibility, adalah kemampuan aparat kampung dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, tepat waktu dan terpercaya.
3. Responsivenes, adalah kemauan aparat kampung untuk merespon keluhan dan tanggap untuk menerima keluhan masyarakat.

4. Assurance, adalah kemampuan aparat untuk meyakinkan masyarakat akan pemberian pelayanan dengan sopan, adil dan disiplin.
5. Empaty adalah kepedulian yang dimiliki oleh aparat kampung dalam memberi perhatian pribadi bagi masyarakat.

D. Kerangka Konseptual Penelitian

Adapun kerangka piker yang digunakan beberapa indicator kualitas pelayanan administrasi yaitu:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Berdasarkan kerangka konseptual diatas maka penulis meneliti kualitas pelayanan Administrasi dengan indicator sebagai berikut : berwujud, keandalan, resposivitas, keyakinan, dan empati.

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konseptual ini gunannya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topic yang akan dibahas.

BAB III

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah kampung Yonggime DistrikPyramid Kabupaten Jayawijaya

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian selama kurang lebih 2 (dua) bulan.

Dalam suatu penelitian, sangat diperlukan informasi dan data yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dalam pengumpulan data lapangan sangat diperlukan metode penelitian.

Penelitian yang akan dilakukan adalah dengan metode Kualitatif agar gejala yang diteliti dan data yang diperoleh benar-benar cermat (accurate) sesuai dengan kenyataan dan (valid).

B . Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut **Nawawi (1985:63)**, penelitian deskriptif adalah Prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan obyek/subyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain)dan fakta yang tampak sebagaimana adanya.

C . Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2004;55) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti kemudian ditiarik kesimpulannya' Mengukur dari konsep diatas dan kemudian dihubungkan dengan topik penelitian yang akan dilakukan penulis, namun mengingat keterbatasan yang ada maka cakupan sampel yang akan digunakan adalah aparatur kantor kampung Yonggime dan tokoh masyarakat di Kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya dengan kriteria sebagai berikut ;

1. Kepala Kampung =1 Orang

2. Sekretaris Kampung =1 Orang
3. Bendahara =1 Orang
4. Kepala Urusan = 2 Orang
5. Ketua BMK = 1 Orang
6. Sekretaris BMK =1 Orang
7. Anggota BMK =3 Orang
8. Tokoh Masyarakat = 4 Orang

Sehingga Jumlah Populasi Adalah Sebanyak 14 Orang.

2. Sampel

Menurut **sugiyono (2008 : 91)**, Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel hendaknya memperhitungkan berbagai aspek karena kesimpulan dari hasil penelitian yang dipelajari melalui sampel harus dapat diberlakukan pula untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus Representatif, sehingga betul-betul mewakili keseluruhan populasi. Teknik sampel atau cara penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan sampel jenuh yakni apabila jumlah populasi kurang dari 30 orang maka diambil semua sebagai sampel. Dari rumus diatas maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 14 orang yang terdiri dari aparat pemerintahan kampung dan badan musyawara kampung, dan tokoh masyarakat.

D. Instrumen Penelitian

Menurut **sugiyono(2008:148)**instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena maupun sosial yang diamati,

secara spesifik semua fenomena itu disebut variabel penelitian .

Instrumen penelitian ini menggunakan kuisisioner dan teknik wawancara dengan skala pengukuran yang digunakan dalam kuisisioner yaitu:

- a. Sangat Baik = 4
- b. Baik = 3
- c. Tidak Baik = 2
- d. Sangat Tidak Baik = 1

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Darmadi (2013:153), Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan penggunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada cirri-ciri keilmuan yaitu Rasional, Empiris, dan Sistematis. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. penelitian kepustakaan adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari atau mengkaji permasalahan melalui buku-buku, dokumen-dokumen, literatur-literatur, atau peraturan-peraturan sebagai pegangan peneliti dalam penentuan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.
2. penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan yang mana data dan informasi diperoleh dengan cara :

a. Studi Pustaka

Studi Kepustakaan (*Library Research*), artinya penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan teori dan data dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan dan dokumen yang ada hubungannya Jurnal Administrasi Negara Volume 2, Nomor 4, 2014. dengan ruang

lingkup penelitian ini, yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.

Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian kelapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu observasi, wawancara (*interview*), dan penelitian dokumen atau dokumen *research*.

b. Observasi

Sugiyono (2008 : 146) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dan dapat dikatakan bahwa pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang tampak pada obyek penelitian yang pelaksanaannya langsung pada tempat atau peristiwa, keadaan atau situasi yang sedang terjadi.

c. Kuisioner .

Menurut Sugiyono (2008:142), kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisioner yang digunakan adalah daftar pertanyaan tertutup dimana alternatif jawaban sudah ditentukan seluruhnya terlebih dahulu yang berbentuk skala sikap dengan menggunakan empat alternatif.

d. dokumentasi

Dokumen merupakan suatu alat pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh foto-foto. Data-data dan, Dokumen yang digunakan peneliti

dalam penelitian ini yaitu: dokkumen atau data kinerja Pemerintah Kampung Yonggome dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

F. Teknik Analisa Data

Menurut Hasan (2006:24) Analisa data adalah suatu proses dalam memperoleh data dengan menggunakan perhitungan Skor.

$$\text{Jumlah skor maksimum} = 4 \times 14 = 56$$

$$\text{Jumlah skor minimum} = 1 \times 14 = 14$$

Tabel 2.1

Tabel Interpretasi Skor

No	Interval Jumlah Skor	Predikat
1	$42 < \text{Jumlah Skor} \leq 56$	Sangat Baik
2	$28 < \text{jumlah skor} \leq 42$	Baik
3	$14 < \text{jumlah skor} \leq 28$	Kurang baik
4	$1 < \text{jumlah skor} \leq 14$	Tidak Baik

BAB IV

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Keadaan Lokasi Penelitian

a. Keadaan Kampung Yonggime

Kampung Yonggime merupakan salah satu kampung yang dimiliki oleh Distrik Pyramid dimana kampung yang lain yaitu Kampung Gobalimo, kampung Bambak, kampung Yumbun, kampung Perabaga, kampung Pyramid, dan kampung Yonggime, merupakan salah satu kampung yang ada di Distrik Pyramid. Batas kampung Yonggime: Sebelah timur berbatasan dengan Distrik Asologaima Sebelah barat berbatasan dengan kampung Yalenggume Sebelah selatan berbatasan dengan kampung Walak Sebelah utara berbatasan dengan kampung Aboneri.

b. Susunan Organisasi Pemerintahan Kampung Yonggime

Susunan organisasi pemerintahan kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya berdasarkan ketentuan yang ditetapkan dalam

peraturan Daerah Kabupaten Jayawijaya No 4 Tahun 2004, susunan Organisasi pemerintah Kampung terdiri dari

1. Kepala Kampung

Tugas dan Fungsi kepala Kampung adalah:

1. Memimpin Penyelenggara pemerintah kampung
2. Membina kehidupan masyarakat kampung
3. Membina perekonomian kampung
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat kampung
5. Mendamaikan perselisihan masyarakat di kampung
6. Mewakili kampungnya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjukan kuasa hukumnya.

Dalam Pelayanan tugas kepala Kampung dibantu oleh sekretaris kampung.

2. Sekretaris Kampung

Tugas dan fungsi sekretaris Kampung

a. sekretaris kampung mempunyai tugas antara lain :

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

b. Fungsi Sekretaris kampung adalah :

1. melaksanakan urusan surat-menyurat
2. kearsipan dan laporan
3. melaksanakan urusan administrasi pemerintahan

4. melaksanakan tugas dan fungsi dari kepala kampung apabila kepala kampung berhalangan melakukan tugasnya.

3. Kepala Urusan Pemerintahan

Tugas Kepala Urusan Pemerintahan Yaitu :

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

4. Kepala Urusan Umum

Kedudukan kepala urusan umum adalah sebagai unsur pembantu sekretaris Kampung dalam bidang tugasnya, Fungsi Kepala Urusan adalah kegiatan sesuai dengan bidang tugas dan pelayanan administrasi terhadap Kepala Kampung.

Tugas Kepala Urusan Umum adalah membantu sekretaris dan kepala urusan bertanggung jawab kepada sekretaris Kampung.

Sedangkan Fungsi Kepala Urusan yaitu :

- a. mengisi buku kekayaan dan inventaris Kampung
- b. mengisi buku agenda surat masuk dan surat keluar
- c. mengisi buku administrasi keuangan kampung
- d. melaksanakan surat menyurat dan kearsipan

5. Kepala Urusan Pembangunan

Tugsa kepala Urusan Pembangunan adalah :

- a. melaksanakan administrasi pembangunan
- b. mencatat dan mempersiapkan bahan guna pembuatan usulan rencana proyek
- c. mengadakan pelayanan dan pencatatan dalam hal pembuatan permohonan izin usaha bangunan dan lain-lain.

6. Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat

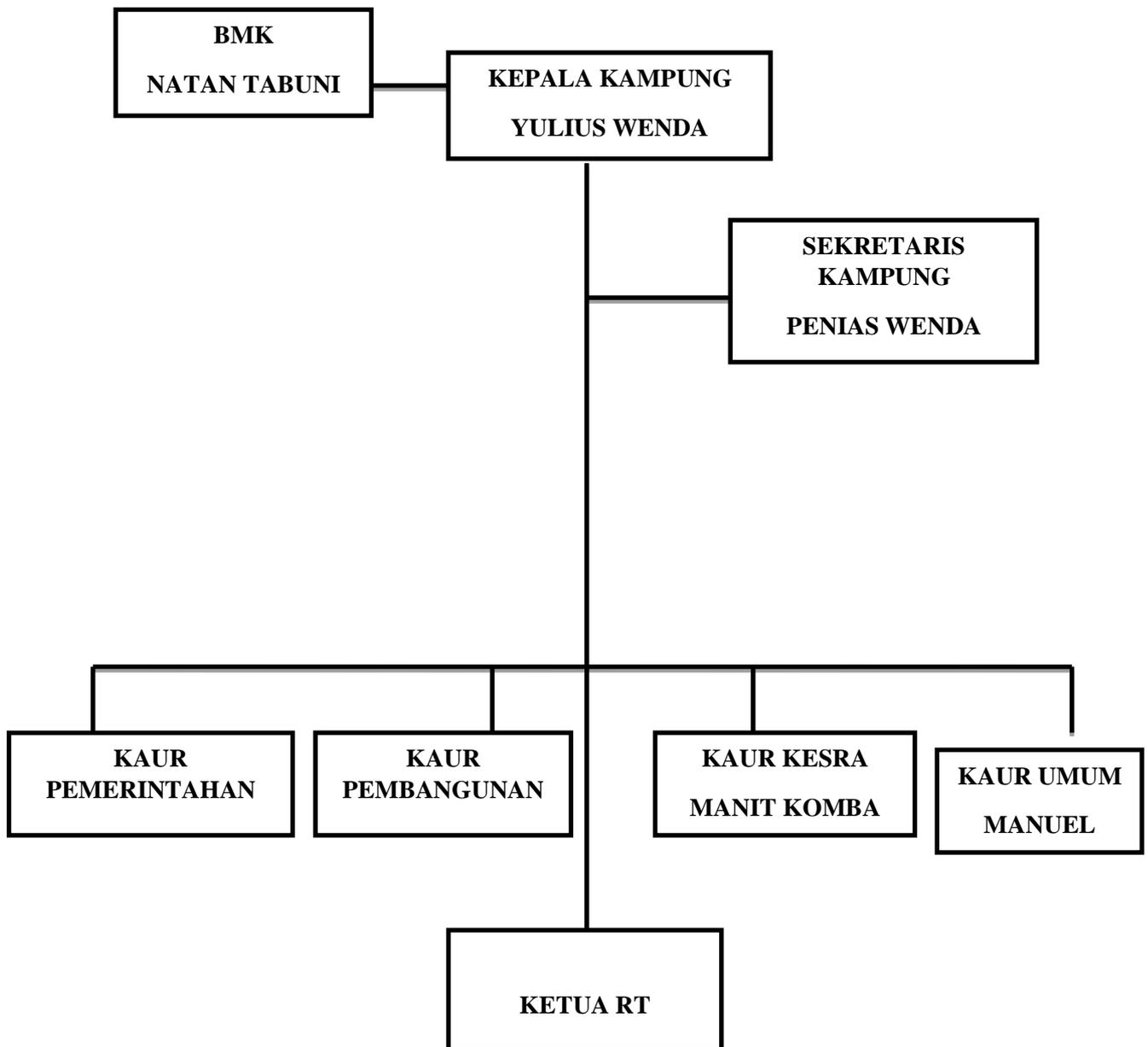
Tugas urusan kesejahteraan Rakyat adalah :

- a. melaksanakan pencatatan surat dan keadaan kesejahteraan rakyat
- b. mengikuti perkembangan serta melaporkan tentang keadaan kesehatan masyarakat dan PKK, mengikuti perkembangan serta melaporkan tentang keadaan kesehatan masyarakat dan PKK
- c. menerbitkan surat menyurat keterangan lainnya misalnya seperti :
 - 1. kematian
 - 2. surat keterangan minta sumbangan untuk kerja bakti

Berdasarkan susunan organisasi pemerintahan Kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya, maka dapat digambarkan struktur organisasi sebagai berikut :

Gambar 4.1.

Susunan Organisasi Kampung Yonggime



Sumber Kantor Kampung Yonggime , Tahun 2022

c. Tata Kerja Pemerintahan Kampung

Kepala kampung selaku kepala pemerintahan kampung mempunyai kewenangan untuk membimbing, membina serta mengadakan koordinasi dengan Badan Musyawara Kampung, dengan staf yang berada dibawah kepala kampung dalam menyelenggarakan segala urusan pemerintahan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat dan membina kehidupan masyarakat dalam pembangunan kampung untuk menyelenggarakan tugas administrasi umum di kampung, di laksanakan oleh sekretaris kampung dan kepala kampung membawahi 4 kepala kampung urusan yaitu : kepala Urusan Pemerintahan, kepala urusan pembangunan, kepala urusan umum dan kepala urusan kesejahteraan masyarakat.

1. Keadaan Responden

Jumlah responden sebanyak 14 orang, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

a. Keadaan Responden Berdasarkan Umur.

untuk mengetahui keadaan umur Responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Keadaan Responden Berdasarkan Umur.

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase
1	20-30	1	6,25
2	31-40	8	56,25

3	41-50	3	25
4	51 keatas	2	12,5
Jumlah		14	100.00

Sumber: Hasil Olahan, Tahun 2022

Dari data tabel 4.3. tersebut menunjukkan bahwa keadaan umur Responden adalah yang berumur antara 20-30 tahun sebanyak 1 orang atau 6,25, yang berumur antara 31-40 sebanyak 8 orang atau 56, 25%, yang berumur 51 keatas sebanyak 3 orang atau 12, 50%

b. Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

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

Tabel 4.2.
Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	14	100
2	Perempuan	-	-
Jumlah		14	100

Sumber : Hasil Olahan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.2.diatas menunjukkan bahwa keadaan Responden berdasarkan jenis kelamin yaitu berjenis kelamin laki-laki 14

c. Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

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

Tabel 4.3.

Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SD	4	25
2	SLTP	5	31,25
3	SLTA	5	43,75
Jumlah		14	100.00

Sumber: Hasil Olahan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.4. diatas menunjukkan bahwa responden yang sekolah dasar (SD) sebanyak 4 orang atau 25%, yang lulusan SLTP adalah 5 orang atau 31,25% sedangkan yang lulusan SLTA adalah 5 orang atau 43, 75%

d. Keadaan Jabatan Responden

Untuk mengetahui keadaan Jabatan Responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Keadaan Responden Berdasarkan Jabatan.

No	Tingkat Jabatan	Jumlah	Presentase
1	Kepala Kampung	1	1, 20
2	BMK	2	4, 25
3	Sekertaris	1	2, 15
4	Kaur	5	14, 30
5	Ketua RT	4	6, 10
6	Jumlah	14	100.00

Sumber: Hasil Olahan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa responden yang Jabatan kepala kampung sebanyak 1 orang atau 1, 20%, yang jabatan

BMK 2 Orang atau 4,25% sedangkan jabatan sekretaris 1 Orang atau 2,15%, kemudian yang jabatan Kaur 5 Orang atau 14,30%, dan yang ketua RT 4 Orang atau 6,10%.

2. Analisa Data

Analisa data tentang Kualitas Pelayanan di kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya di ukur dari 5 indikator sebagai berikut

a. Tanggible

Untuk mengetahui indikator Tangible dapat di lihat pada tabel dibawa ini.

1. Tanggapan Responden Tentang prosedur pelayanan administrasi di desa yonggime tidak berbelit-belit. dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5.
Tanggapan Responden Tentang Prosedur pelayanan administrasi di Desa Yonggime tidak berbelit-belit.

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	JUMLAH Skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	4	12
Kurang baik	2	5	10
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		14	39

Sumber: Data Kuesioner Diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik berdasarkan penguasaan pegawai akan peralatan kantor seperti komputer sebanyak 4 orang dengan jumlah Skor sebesar 16, yang mengatakan baik berdasarkan penguasaan pegawai akan peralatan

kantor seperti komputer sebanyak 4, orang atau jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan kurang baik sebanyak 5, orang dengan jumlah nilai skor 10 dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang atau dengan jumlah skor 1. Jadi hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan penguasaan pegawai akan peralatankantor seperti komputer dikategorikan baik yaitu dengan skor 39.

2. Tanggapan responden Kepastian biaya pelayanan dan petugas yang melayani sangat jelas, Dapat dilihat pada tabel berikut ;

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Tentang Kepastianbiayapelayanan dan petugas yang melayanisangatjelas..

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
Sangat baik	4	5	20
Baik	3	3	9
Kurang baik	2	4	8
Tidak baik	1	2	2
Jumlah		14	39

Sumber: Data Kuesioner Diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik kemampuan aparat kampung dalam bekerja sebanyak 5 orang atau jumlah skor sebesar 20, yang mengatakan baik kemampuan aparat kampung dalam bekerja, sebanyak 3 orang atau jumlah skor sebanyak 9, yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 orang atau jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan tidak baik sebanyak 2 orang atau jumlah skor sebesar 2. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan aparat

kampung dalam bekerjadi kategorikan baik yaitu dengan skor 39.

3. Tanggapan Responden tentang Kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan dan selesainya pengurusan sangat jelas dapat dilihat pada tabel berikut,

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Tentang Kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan dan selesainya pengurusan sangat jelas

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat Baik	4	4	16
Baik	3	2	6
Kurang Baik	2	5	10
Tidak Baik	1	3	3
Jumlah		14	35

Sumber: data kuesioner 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik bagaimana potensi seseorang dilihat dari hasil kerjanya sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik, sebanyak 2, orang dengan jumlah skor sebesar 6, yang mengatakan kurang baik sebanyak 5, orang dengan jumlah skor sebesar 10, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3. Hal ini menunjukkan bahwa Bagaimana Potensi Seseorang Dilihat Dari Hasil Kerjanya di kategorikan baik yaitu dengan skor 35.

4. Tanggapan responden tentang Proses pelayanan administrasi di Desa Yonggime dilakukan dengan tepat sesuai tujuan Dapat Menyelesaikan Pekerjaan dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4:8

Tanggapan Resonden Tentang Proses pelayanan administrasi di Desa Yonggime dilakukan dengan tepat sesuai tujuan

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat Baik	4	3	12
Baik	3	4	12
Kurang Baik	2	3	6
Tidak Baik	1	4	4
Jumlah		14	34

Sumber: data kuesioner 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Produktif Apa Dalam Waktu Yang Ditentukan Dapat Menyelesaikan Pekerjaan sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan kurang baik 3 orang dengan jumlah skor sebesar 6, yang mengatakan tidak baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 4. Hal ini menunjukkan bahwa Produktif Apa Dalam Waktu Yang Ditentukan Dapat Menyelesaikan Pekerjaan dikategorikan baik yaitu dengan skor 34.

5. Tanggapan responden tentang Pelayanan administrasi yang diberikan berdasarkan aturan yang berlaku dapat dilihat dari pada tabel berikut ;

Tabel 4:9

Tanggapan Responden Tentang Pelayanan administrasi yang diberikan berdasarkan aturan yang berlaku

Tanggapan Responden	skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat Baik	4	3	12
Baik	3	2	6
Kurang Baik	2	6	12
Tidak Baik	1	3	3
Jumlah		14	33

Sumber: data kuesioner 2022

Pada tabel diatas menunjukkan responden yang mengatakan sangat baik Kemampuan seorang pegawai dapat diukur dari dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 3 orang dengan jumlah skor 12, yang mengatakan baik sebanyak 2 dengan jumlah skor sebesar 6, yang mengatakan kurang baik sebanyak 7 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3. Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan seorang pegawai dapat diukur dari dalam menyelesaikan pekerjaan di kategorikan baik yaitudengan skor 33.

b. Realibility

Indikator Realibility berdasarkan Pelayanan pada tabel –tabel berikut ini.

1. Tanggapan responden berdasarkan Petugas pelayanan administrasi melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 10

Tanggapan Responden Tentang Petugas pelayanan administrasi melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase	Jumlah skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	3	9
Kurang baik	2	6	12
Tidak baik	1	3	3
		14	40

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Pegawai/aparat kampung Menjalankan tugas Dengan Baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 9, yang mengatakan kurang baik sebanyak 6 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3. Hal ini menunjukkan bahwa Pegawai/aparat kampung Menjalankan tugas Dengan Baik dikategorikan baik yaitu dengan skor 40.

2. Tanggapan responden tentang Sarana prasarana pelayanan administrasi lengkap dan memudahkan pengurusan administrasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabal 4.11

Tanggapan Responden Tentang Sarana prasarana pelayanan administrasi lengkap dan memudahkan pengurusan administrasi

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	6	18
Kurang baik	2	2	4
Tidak baik	1	2	2
Jumlah		14	40

Sumber: data kuesioner diolah, 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Kepala Kampung Yonggime Semangat, Melakukan Pekerjaan Dengan Baik Dari Hari Ke Hari sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 6 orang dengan jumlah skor sebesar 18 , yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 4, yang mengatakan tidak baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 2. Hal ini menunjukkan bahwa Kepala Kampung Yonggime Semangat Melakukan Pekerjaan Dengan Baik Dari Hari Ke hari dikategorikan baik yaitu dengan skor 40.

3. Tanggapan responden tentang Akses menuju tempat pelayanan administrasi di Desa Yonggime sangat mudah dapat dilihat pada tabel berikut ini ;

Tabel 4.12

Tanggapan Responden Akses menuju tempat pelayanan administrasi di Desa Yonggime sangat mudah.

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	3	9
Kurang Baik	2	4	8
Tidak baik	1	3	3
Jumlah		14	36

Sumber : data kuesioner diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik kemandirian aparat kampung Bekerja Sesuai Dengan Kemampuan Sendiri Tanpa Bantuan Orang Lain Dalam Menyelesaikan Tugas sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 14, yang mengatakan baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 9, yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3. Hal ini menunjukkan bahwa kemandirian aparat kampung Bekerja Sesuai Dengan Kemampuan Sendiri Tanpa Bantuan Orang Lain Dalam Menyelesaikan tugas dikategorikan baik yaitu dengan skor 36.

4. Tanggapaan responden tentang Petugas pelayanan administrasi melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13

Tanggapan Responden Tentang Petugas pelayanan administrasi melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah.

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	6	24
Baik	3	3	9
Kurang baik	2	4	8
Tidak baik	1.	1	1
Jumlah		14	42

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik kemandirian Efektivitas Penggunaan Waktu Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Pegawai Dalam Pembagian Jatah Beras Miskin Bagi Masyarakat Kampung Yonggime sebanyak 6 orang dengan jumlah skor 24, yang mengatakan baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 9, yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1. Hal ini menunjukkan bahwa Efektivitas Penggunaan Waktu Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Pegawai Dalam Pembagian Jatah Beras Miskin Bagi Masyarakat Kampung Yonggime dikategorikan sangat baik yaitudengan skor 42.

5. Tanggapan Responden tentang Bagaimana cara memberikan pelayanannya dilakukan secara teratur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.14

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana cara memberikan pelayanannya dilakukan secara teratur

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	6	18
Kurang baik	2	2	4
Tidak baik	1	2	2
Jumlah		14	40

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Kepala Kampung Mampu Memotivasi Masyarakat Untuk Berpartisipasi Dalam Pelayanan Pembangunan sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 6 orang dengan jumlah skor sebesar 18, yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 4, yang mengatakan tidak baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 2. Hal ini menunjukkan bahwa Kepala Kampung Mampu Memotivasi Masyarakat Untuk Berpartisipasi Dalam Pelayanan Pembangunan dikategorikan baik yaitu dengan skor 40.

c. Responsiveness

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

1. Tanggapan Responden tentang Bagaimana perasaan anda terhadap prosedur pelayanan administrasi di Desa Yonggime dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 15

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana perasaan anda terhadap prosedur pelayanan administrasi di Desa Yonggime

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat Baik	4	4	16
Baik	3	2	6
Kurang Baik	2	5	10
Tidak Baik	1	3	3
Jumlah		14	35

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022,

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Pemerintah Kampung Menjalankan Tugas Dalam Pelayanannya Dengan Ketetapan Waktusebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 6 , yang mengatakan kurang baik sebanyak 5 orang dengan jumlah skor sebesar 10, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kampung Menjalankan Tugas Dalam Pelayanannya Dengan Ketetapan waktu dikategorikan baik yaitudengan skor 35.

2. Tanggapan responden tentang Bagaimana perasaan anda terhadap persyaratan yang diberikan oleh petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 16

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana perasaan anda terhadap persyaratan yang diberikan oleh petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	5	15
Kurbaikang baik	2	2	4
Tidak baik	1	3	3
Jumlah		14	38

Sumber : Data Kuesioner DiOlah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Kepala Kampung Terlebih Dahulu Berada Di Tempat Kerja Pada Tepat Waktu sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 5 orang dengan jumlah skor sebesar 15, yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3. Hal ini menunjukkan bahwa Kepala Kampung Terlebih Dahulu Berada Di Tempat Kerja Pada Tepat Waktu dikategorikan baik yaitudengan skor 38.

3. Tanggapan Responden tentang Bagaimana perasaan daterhadap tanggung jawab petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.17

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana perasaan daterhadap tanggung jawab petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	4	12

Kurang baik	2	4	8
Tidak baik	1	2	2
Jumlah		14	38

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Kehadiran Kepala Kampung Dalam Melakukan Kegiatan Musremban Berdasarkan Komitmen sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12 , yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan tidak baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 2. Hal ini menunjukkan bahwa Kehadiran Kepala Kampung Dalam Melakukan Kegiatan Musremban Berdasarkan Komitmen Bersama dikategorikan baik dengan skor 38.

4. tanggapan responden tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4;18

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase	Jumlah skor
Sangat baik	4	3	12
Baik	3	4	12
Kurang baik	2	4	8
Tidak baik	1	3	3

Jumlah		14	35
--------	--	----	----

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Kepala kampung menyelesaikan tugas pada tepat waktusebanyak 3 orang dengan jumlah skor 12, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3, Hal ini menunjukkan bahwakepala kampung menyelesaikan tugas pada tepat waktu dikategorikanbaik yaitu dengan skor 35.

5. tanggapan responden tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kecepatan pelayanan administrasi di Desa Yonggime dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4;19

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kecepatan pelayanan administrasi di Desa Yonggime

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	5	20
Baik	3	2	6
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	6	6
Jumlah		14	34

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik setiap aparat pemerintah kampung Yonggime menjalankan tugas dan kewajiban sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan sebanyak 5 orang dengan jumlah skor 20, yang mengatakan baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 6, yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 6 orang dengan jumlah skor sebesar 6, Hal ini menunjukkan bahwa Setiap Aparat Pemerintah Kampung Yonggime Menjalankan Tugas Dan Kewajiban Sesuai Dengan Indikator Yang Telah Ditetapkan dikategorikan baik yaitu dengan skor 34.

D. Ansurance

1. Indikator Assurance berdasarkan Bagaimana perasaan anda terhadap keadilan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Yonggime dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 20

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana perasaan anda terhadap keadilan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Yonggime

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase	Jumlah skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	3	9
Kurang baik	2	4	8
Tidak baik	1	3	3

		14	36
--	--	----	----

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Pegawai/aparat kampung Menjalankan tugas Dengan Baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 9, yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3. Hal ini menunjukkan bahwa Pegawai/aparat kampung Menjalankan tugas Dengan Baik dikategorikan baik yaitu dengan skor 36.

2. Tanggapan responden tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kesopanan dan keramahan yang diberikan petugas pelayanan administrasi di Desa Yonggime dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabal 4.21

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kesopanan dan keramahan yang diberikan petugas pelayanan administrasi di Desa Yonggime

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	6	18
Kurang baik	2	2	4
Tidak baik	1	2	2
Jumlah		14	40

Sumber: data kuesioner diolah, 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Kepala Kampung Yonggime Semangat, Melakukan Pekerjaan Dengan Baik Dari Hari Ke Hari sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 6 orang dengan jumlah skor sebesar 18 , yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 4, yang mengatakan tidak baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 2. Hal ini menunjukkan bahwa Kepala Kampung Yonggime Semangat Melakukan Pekerjaan Dengan Baik Dari Hari Ke hari dikategorikan baik yaitu dengan skor 40.

3. Tanggapan responden tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian biaya yang diberikan untuk pelayanan administrasi di Desa Yonggime dapat dilihat pada tabel berikut ini ;

Tabel 4.22

Tanggapan Responden Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian biaya yang diberikan untuk pelayanan administrasi di Desa Yonggime

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	3	9
Kurang Baik	2	4	8
Tidak baik	1	3	3
Jumlah		14	36

Sumber : data kuesioner diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik kemandirian aparat kampung Bekerja

Sesuai Dengan Kemampuan Sendiri Tanpa Bantuan Orang Lain Dalam Menyelesaikan Tugas sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 9, yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3. Hal ini menunjukkan bahwa kemandirian aparat kampung Bekerja Sesuai Dengan Kemampuan Sendiri Tanpa Bantuan Orang Lain Dalam Menyelesaikan tugas dikategorikan baik yaitu dengan skor 36.

4. Tanggapaan responden tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Yonggime dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.23

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Yonggime

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	6	24
Baik	3	3	9
Kurang baik	2	4	8
Tidak baik	1	1	1
Jumlah		14	42

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik kemandirian Efektivitas Penggunaan

Waktu Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Pegawai Dalam Pembagian Jatah Beras Miskin Bagi Masyarakat Kampung Yonggime sebanyak 6 orang dengan jumlah skor 24, yang mengatakan baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 9, yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 1. Hal ini menunjukkan bahwa Efektivitas Penggunaan Waktu Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Pegawai Dalam Pembagian Jatah Beras Miskin Bagi Masyarakat Kampung Yonggime dikategorikan sangat baik yaitudengan skor 42.

5. Tanggapan Responden tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kenyamanan dan keamanan pada pelayanan administrasi di Desa Yonggime dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.24

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kenyamanan dan keamanan pada pelayanan administrasi di Desa Yonggime

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	6	18
Kurang baik	2	2	4
Tidak baik	1	2	2
Jumlah		14	40

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Kepala Kampung Mampu Memotivasi Masyakat Untuk Berpartisipasi Dalam Pelayanan Pembangunan

sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 6 orang dengan jumlah skor sebesar 18, yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 4, yang mengatakan tidak baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 2. Hal ini menunjukkan bahwa Kepala Kampung Mampu Memotivasi Masyarakat Untuk Berpartisipasi Dalam Pelayanan Pembangunan dikategorikan baik yaitu dengan skor 40.

E. Empaty

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

1. Tanggapan Responden tentang Bagaimana kemampuan aparat kampung berkomunikasi dengan masyarakat kampung dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 25

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana kemampuan aparat kampung berkomunikasi dengan masyarakat kampung

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat Baik	4	4	16
Baik	3	2	6
Kurang Baik	2	5	10
Tidak Baik	1	3	3
Jumlah		14	35

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022,

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Pemerintah Kampung Menjalankan Tugas Dalam Pelayanannya Dengan Ketetapan Waktusebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 6 , yang mengatakan kurang baik sebanyak 5 orang dengan jumlah skor sebesar 10, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kampung Menjalankan Tugas Dalam Pelayanannya Dengan Ketetapan waktu dikategorikan baik yaitudengan skor 35.

2. Tanggapan responden tentang apakah aparat kampung memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4. 26

Tanggapan Responden Tentang apakah aparat kampung memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	5	15
Kurbaikang baik	2	2	4
Tidak baik	1	3	3
Jumlah		14	38

Sumber : Data Kuesioner DiOlah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Kepala Kampung Terlebih Dahulu Berada Di Tempat Kerja Pada Tepat Waktu sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 5 orang dengan jumlah skor sebesar 15, yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3. Hal ini menunjukkan bahwa Kepala Kampung Terlebih

Dahulu Berada Di Tempat Kerja Pada Tepat Waktu dikategorikan baik yaitudengan skor 38.

3. Tanggapan Responden tentang apakah masyarkat kampung merasa puas dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.27

Tanggapan Responden Tentang apakah masyarkat kampung merasa puas dalam pelayanan

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	4	16
Baik	3	4	12
Kurang baik	2	4	8
Tidak baik	1	2	2
Jumlah		14	38

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Kehadiran Kepala Kampung Dalam Melakukan Kegiatan Musremban Berdasarkan Komitmen sebanyak 4 orang dengan jumlah skor 16, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12 , yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan tidak baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 2. Hal ini menunjukkan bahwa Kehadiran Kepala Kampung Dalam Melakukan Kegiatan Musremban Berdasarkan Komitmen Bersama dikategorikan baik dengan skor 38.

4. Tanggapan responden tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4;28

Tanggapan Responden Tentang Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase	Jumlah skor
Sangat baik	4	3	12
Baik	3	4	12
Kurang baik	2	4	8
Tidak baik	1	3	3
Jumlah		14	35

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik Kepala kampung menyelesaikan tugas pada tepat waktusebanyak 3 orang dengan jumlah skor 12, yang mengatakan baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 12, yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 orang dengan jumlah skor sebesar 8, yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 orang dengan jumlah skor sebesar 3, Hal ini menunjukkan bahwakepala kampung menyelesaikan tugas pada tepat waktu dikategorikanbaik yaitu dengan skor 35.

5. tanggapan responden tentang Seperti apa pemerintah kampung memberikan pelayanan dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4;29

Tanggapan Responden Tentang Seperti apa pemerintah kampung memberikan pelayanan

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
Sangat baik	4	5	20
Baik	3	2	6
Kurang baik	2	1	2
Tidak baik	1	6	6
Jumlah		14	34

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sangat baik setiap aparat pemerintah kampung Yonggime menjalankan tugas dan kewajiban sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan sebanyak 5 orang dengan jumlah skor 20, yang mengatakan baik sebanyak 2 orang dengan jumlah skor sebesar 6, yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang dengan jumlah skor sebesar 2, yang mengatakan tidak baik sebanyak 6 orang dengan jumlah skor sebesar 7, Hal ini menunjukkan bahwa Setiap Aparat Pemerintah Kampung Yonggime Menjalankan Tugas Dan Kewajiban Sesuai Dengan Indikator Yang Telah Ditetapkan dikategorikan baik yaitudengan skor 34.

B. Pembahasan

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

a. Indikator Tentang Tangible

Indikator tentang Tangible yang terdiri dari beberapa sub indikator yang dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut.

Tabel 4.30

Jumlah Indikator Tentang Tangible

No	Pertanyaan	Skor				Jumlah Skor
		4	3	2	1	
1	Prosedur pelayanan administrasi di Desa Yonggime tidak berbelit-belit.	16	12	10	1	39
2	Kepastianbiayapelayanan dan petugas yang melayanisangatjelas	20	9	8	2	39
3	Kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan dan selesainya pengurusan sangat jelas	16	6	10	3	35
4	Proses pelayanan administrasi di Desa Yonggime dilakukan dengan tepat sesuai tujuan	12	12	6	4	34
5	Pelayanan administrasi yang diberikan berdasarkan aturan yang berlaku	12	6	12	3	33
	Jumlah					180;5
	Nilai Rata-rata Skor					36

Sumber : kuesioner diolah 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator adalah Tangible 36, baik.

Berdasarkan, Prosedur pelayanan administrasi di Desa Yonggime tidak berbelit-belit, baik. Kepastian biaya pelayanan dan petugas yang melayani sangat jelas, Kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan dan selesainya pengurusan sangat jelas, Proses pelayanan administrasi di Desa Yonggime dilakukan dengan tepat sesuai tujuan, Pelayanan administrasi yang diberikan berdasarkan aturan yang berlaku.

b. Indikator Tentang Reability

Berikut ini adalah hasil Jumlah indicator tentang Pelayanan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.31

Jumlah Indikator Tentang Reability

No	Pertanyaan	Skor				Jumlah skor
		4	3	2	1	
1	Petugas pelayanan administrasi melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab.	16	9	12	3	40
2	Sarana prasarana pelayanan administrasi lengkap dan memudahkan pengurusan administrasi	16	18	8	2	44
3	Akses menuju tempat pelayanan administrasi di Desa Yonggime sangat mudah.	16	9	8	3	36
4	Petugas pelayanan administrasi melakukan	24	9	8	1	42

	pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah.					
5	Bagaimana cara memberikan pelayanannya dilakukan secara teratur	16	18	4	2	40
	Jumlah					202,5
	Nilai Rata-rata Skor					40,4

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator adalah Reability 40,4 baik.

Data menunjukkan bahwa perasaan anda terhadap prosedur pelayanan administrasi di Desa Yonggime Baik. Sarana prasarana pelayanan administrasi lengkap dan memudahkan pengurusan administrasi, Akses menuju tempat pelayanan administrasi di Desa Yonggime sangat mudah, Petugas pelayanan administrasi melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah baik. Bagaimana cara memberikan pelayanannya dilakukan secara teratur.

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai aparat kampung Yonggime Menjalankan tugas Dengan Baik

c. Indikator Tentang Responsiveness

Berikut ini adalah hasil Jumlah indicator tentang Responsive yang dapat dilihat pada dibawah ini :

Tabel 4.32**Jumlah Indikator Tentang Responsivenes**

N o	Pertanyaan	Skor				Jumlah skor
		4	3	2	1	
1	Bagaimana perasaan anda terhadap prosedur pelayanan administrasi di Desa Yonggime	16	6	10	3	35
2	Bagaimana perasaan anda terhadap persyaratan yang diberikan oleh petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime	16	15	4	3	38
3	Bagaimana perasaan anda terhadap tanggung jawab petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime	16	12	8	2	38
4	Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime	12	12	8	3	35
5	Bagaimana perasaan anda terhadap kecepatan pelayanan administrasi di Desa Yonggimes	20	6	2	6	34
	Jumlah.					180;5
	Nilai Rata-rata Skor					36

Sumber: Data kuesioner Diolah 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator Responsivenes adalah 36 baik.

Data menunjukkan bahwa Bagaimana perasaan anda terhadap prosedur pelayanan administrasi di Desa Yonggime, baik. Bagaimana perasaan anda terhadap persyaratan yang diberikan oleh petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime, Bagaimana perasaan daterhadap tanggung jawab petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime, Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime, Bagaimana perasaan anda terhadap kecepatan pelayanan administrasi di Desa Yonggime

b. Indikator Tentang Asurance

Berikut ini adalah hasil Jumlah indicator tentang Asurance yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.33**Jumlah Indikator Tentang Assurance**

No	Pertanyaan	Skor				Jumlah skor
		4	3	2	1	
1	Bagaimana perasaan anda terhadap keadilan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Yonggime	16	9	8	3	36
2	Bagaimana perasaan anda terhadap kesopanan dan keramahan yang diberikan petugas pelayanan administrasi di Desa Yonggime	16	18	4	2	40
3	Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian biaya yang diberikan untuk pelayanan administrasi di Desa Yonggime	16	9	8	3	36
4	Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Yonggime	24	9	8	1	42
5	Bagaimana perasaan anda terhadap kenyamanan dan keamanan pada pelayanan administrasi di Desa Yonggime	16	18	4	2	40
	Jumlah					194,5
	Nilai Rata-rata Skor					38,8

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator adalah Assurance 38,8 baik.

Data menunjukkan bahwa Bagaimana perasaan anda terhadap keadilan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Yonggime baik, Bagaimana perasaan anda terhadap kesopanan dan keramahan yang diberikan petugas pelayanan administrasi di Desa Yonggime, Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian biaya yang diberikan untuk pelayanan administrasi di Desa Yonggime, Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Yonggime, Bagaimana perasaan anda terhadap kenyamanan dan keamanan pada pelayanan administrasi di Desa Yonggime

E. Indikator Tentang Empaty

Berikut ini adalah hasil Jumlah indicator tentang Empaty yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.34
Jumlah Indikator Tentang Empati

No	Pertanyaan	Skor				Jumlah skor
		4	3	2	1	
1	Bagaimana kemampuan aparat kampung berkomunikasi dengan masyarakat kampung	16	6	10	3	35
2	apakah aparat kampung memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat	16	15	4	3	38
3	apakah masyarkat kampung merasa puas dalam pelayanan	16	12	8	2	38
4	Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime	12	12	8	3	35
5	Seperti apa pemerintah kampung memberikan pelayanan	20	6	2	6	34
	Jumlah					179,5
	Nilai Rata-rata Skor					35,8

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator adalah Empati 35,8 baik.

Data menunjukkan bahwa kemampuan aparat kampung berkomunikasi dengan masyarakat kampung Baik. aparat kampung memahami

kebutuhan dan keinginan masyarakat, masyarakat kampung merasa puas dalam pelayanan, perasaan anda terhadap kemampuan petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime.

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai aparat kampung Yonggime Menjalankan tugas Dengan Baik

Table :4. 35

Rekapitulasi Rata-rata Variabel.

No	Indikator	Rata-rata Skor	kriteria
1	Tangible	36	Baik
2	Reability	40,2	Baik
3	Responsive	36	Baik
4	Assurance	38,8	Baik
5	Empaty	35,8	Baik
Rata-rata		37,36	Baik

Sumber :data kuesioner diolah

Table diatas menunjukan bahwa rata - rata skor setiap Indicator yaitu Indicator dari Tangible adalah 36 baik, Indicator dari Reability 40,2, Indicator dari Responsive adalah 36 ,kemudian Indicator dari Assurance adalah 38,8 ,kemudian Idikator dari Empati 35,8 kriteria baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

Jumlah variabel Kualitas pemerintah kampung dalam Pelayanan program pembangunan di Kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya indikator Tangible adalah 36 baik. bahwa Kualitas pemerintah dalam Pelayanan program kerja di Kampung Yonggime Distrik Pyramid Kabupaten Jayawijaya Indikator Reability adalah 40,4 baik. Indikator Responsive adalah 36 dan masuk kategori baik. Indikator Assurance adalah 38,8 baik. Indikator Empaty adalah 35,8 baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis menyampaikan beberapa saran :

1. indicator tangible; tingkatkan proses pelayanan adminnstrasi di Kampung Yonggime dengan tepat.
2. indicator Reability; lebih mempermudah akses pelayanan.
3. ineikator Responsive; tingkatkan kecepatan Layanan Administrasi.
4. indicator Assurance; tentukan kepastian biaya pelayanan Administrasi.
5. indicator Empaty; tinngkatkan pemeberian pelayanan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

UGM, Yogyakarta. 1999, *Evaluasi Program dan Kebijakan Pemerintah*

Mardiasmo., 2002, *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*, Andi, Yogyakarta

Prawirosentono, Suryadi, 1999, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, BPFE- Yogyakarta

Siagian, Sondang, 1998, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara Indonesia, Jakarta

Suparyogo, 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit Bina Marga Jakarta

Sutardjo Kartohadikusumo 1975, *Desa dan Pembangunan Desa*, PT Sinar Mas Jakarta.

J.Moeleong, Lexy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mahsun, Mohamad. 2014. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BFFEYogyakarta

Mangkunegara, A.P., 2005, *Evaluasi Kinerja*, Bandung: Refika Aditama

Nurcholis, Hanif. *Pertumbuhan Dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Jakarta : Erlangga, 2011

Tika(2006:121) *Kinerja*

Dalam Mahsun (2014:25) kinerja (performance) gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan

Bernardin Dan Russel (Dalam Dwiyanto, 2002:15) memberikan pengertian atau kinerja “performance is defined as the record of outcomes produced on a specified jobfunction or activity during time period

Russell(1993:135)yang dikutip oleh Performancefungsi suatu pekerjaan

Sedangkan **Veithzal Rivai (2006:309)** *kinerja* merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja

Dessle (1997), kinerja merupakan prosedur

Mangkunegara dalam (**widodo,2004:77**),*kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas*

Mahsun (2014:25) *kinerja (performance)*

Bernardin dan Russel(dalam Dwiyanto, 2002:15) kinerja sebagai berikut : “performance is defined as the record of outcomes produced on a specified jobfunction or activity during time period

Gibson (2003:355), *job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja

menurut **IvancevichN (2006:99)**, *kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi*

Siagian (1998:19) yang mengemukakan kinerja tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas

Sinungan (2001:11), bahwa kinerja (*performance*) hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur

Sugiyono (2009) jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan

Effendi, 1995). penelitian ini terbatas pada usaha mengungkapkan suatu keadaan atau peristiwa atau keadaan subyek/obyek pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta

Mitchell dalam (**sedarmayanti**, 2001:51) mengungkapkan aspek yang dilakukan oleh seorang aparat pemerintah guna mewujudkan kinerja

Casi dalam (**Sodarmayanti**, **2004:230**) kinerja aparat pemerintah kampung

Susino (2016), tentang “*Pengelolaan Alokasi Dana Kampung*”

Dewi., (2016), meneliti tentang “*Perencanaan Pengelolaan Keuangan Dana Di Kampung*”

ISAK dkk., (2013), meneliti tentang “*Pengelolaan Alokasi Dana Kampung Dalam Pemberdayaan Masyarakat*”

Thomas (2015), tentang “*Pengelolaan Alokasi Dana Kampung Dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan*”

Yosep dkk., (2014), meneliti tentang “*Pengelolaan Alokasi Dana Kampung*”

Atmosudirdjo (1997:11). Mengemukakan bahwa *kinerja kepala kampung*

Nawawi (1985:63),penelitian deskriptif *adalah Prosedur pemecahan masalah*

Sugiono (2004;55) populasi adalah *wilayah generalisasi*

Menurut **sugiyono** (2008 : 91), Sampel adalah *bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi*

Menurut**sugiyono(2008:148)** instrumen penelitian adalah*suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena maupun sosial*

Sugiyono (**2008 : 166**) mengemukakan bahwa *observasi merupakan suatu proses*

Sugiyono (2008:162), kuisioner merupakan *teknik pengumpulan data*

Menurut Hasan (**2006:24**) *Analisa data adalah suatu proses dalam memperoleh data*

B. DOKUMEN

- UNDANG-UNDANG.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah.*

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa **Undang – Undang** Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Anonimous, 2005, *Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang Desa.*

Didik Sukrino, dkk. 2014. *Otonomi Desa dan Kesejahteraan Rakyat*. Intrans Institute.

Badan Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2001 *tentang Pedoman Pengaturan Mengenai Desa.*

- ***Keputusan Menteri Dalam Negeri*** Nomor 64 Tahun 1999 *tentang Pedoman Umum Pengaturan Mengenai Desa, Kewenangan Desa, Direktorat Pemerintahan Desa, Jakarta.*

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 *tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang* Nomor 6 Tahun 2014 *Tentang Desa.*

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi **Nomor**3 Tahun 2015 *Tentang Pendampingan Desa.*

Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 *Tentang Perubahan****Peraturan Pemerintah*** Nomor 43 tahun 2014 *Tentang PeraturanPelaksanaan* Undangundang Nomor 6 Tahun 2014 *Tentang Desa*

Kinerja Pemerintah Kampung Dalam Menjalankan Pelayanan Umum Di Kampung Yiwika/ Kuru Tahun 2015 *Tentang Pemerintah Kampung*

.....***Tahun*** 2015 *Tentang Kinerja Pemerintah Desa Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan publik.*

Lampiran :

**DAFTAR PERTANYAAN
(KUISIONER)**

I. Petunjuk Pertanyaan :

A. Tulis identitas bapak/ibu pada bagian yang telah disediakan dibawah ini

B. Berilah tanda silang (x) pada salah satu jawaban yang data bapak/ibu sesuai.

C. Jawablah semua pertanyaan dibawah ini.

II. Identitas Responden

No Responden :

.....

Umur :

Jenis Kelamin :

Tingkat Pendidikan :

.....

Jabatan :

.....

III. Daftar Pertanyaan

A. Tanggible

1. Prosedur pelayanan administrasi di Desa Yonggi metidakberbelit-belit.?

A. Sangat Baik

- B. Baik
- C. Kurang Baik
- D. Tidak Baik

2. Kepastianbiayapelayanan dan petugasyang
melayanisangatjelas.?

- A.Sangat Baik
- B. Baik
- C. Kurang baik
- D. Tidak Baik

3. Kepastianjadwalpelaksanaanpelayanandan
selesainyapengurusansangatjelas.?

- A. Sangat Baik
- B. Baik
- C. Kurang Baik
- D. Tidak Baik

4. Proses pelayanan administrasi di Desa Yonggime dilakukan dengan
tepat sesuai tujuan.?

- A. SangatBaik
- B. Baik
- C. KurangBaik
- D. TidakBaik

5. Pelayanan administrasi yang diberikan berdasarkan aturan yang
berlaku ?

- A. SangatBaik
- B. Baik

C. KurangBaik

D. TidakBaik

B. Reability

1. Petugaspelayananadministrasimelakukantugasdenganpenuhtanggungjawab?

A. SangatBaik

B. Baik

C. KurangBaik

D. TidakBaik

2. Sarana prasarana pelayanan administrasi lengkap dan memudahkan pengurusan administrasi ?

A. SangatBaik

B. Baik

C. KurangBaik

D. TidakBaik

3. Akses menuju tempat pelayanan administrasi di Desa Yonggime sangat mudah ?

A. SangatBaik

B. Baik

C. KurangBaik

D. TidakBaik

4. Petugas pelayanan administrasi melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah ?

- A. SangatBaik
- B. Baik
- C. KurangBaik
- D. TidakBaik

5. Bagaimana cara memberikan pelayanannya dilakukan secara teratur ?

- A. Sangat Baik
- B. Baik
- C. Kurang Baik
- D. Tidak Baik

C. Responsiveness

1. Bagaimana perasaan anda terhadap prosedur pelayanan administrasi di Desa Yonggime ?

- A. SangatBaik
- B.Baik
- C.KurangBaik
- D.TidakBaik

2. Bagaimana perasaan anda terhadap persyaratan yang diberikan oleh petugas pelayanan administrasi di DesaYonggime ?

- A. SangatBaik
- B. Baik
- C. KurangBaik

D. Tidak Baik

3. Bagaimana perasaan anda terhadap tanggung jawab petugas pelayanan administrasi di Desa Yonggime ?

A. Sangat Baik

B. Baik

C. Kurang Baik

D. Tidak Baik

4. Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan petugas pelayanan

administrasi di Desa Yonggime?

A. Sangat Baik

B. Baik

C. Kurang Baik

D. Tidak Baik

5. Bagaimana perasaan anda terhadap kecepatan pelayanan administrasi di Desa Yonggime ?

A. Sangat Baik

B. Baik

C. Kurang Baik

D. Tidak Baik

D. Assurance

1. Bagaimana perasaan anda terhadap keadilan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Yonggime ?

A. Sangat Baik

- B. Baik
- C. Kurang Baik
- D. Tidak Baik

2. Bagaimana perasaan anda terhadap kesopanan dan keramahan yang diberikan petugas pelayanan administrasi di Desa Yonggime ?

- A. Sangat Baik
- B. Baik
- C. Kurang Baik
- D. Tidak Baik

3 Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian biaya yang diberikan untuk pelayanan administrasi di Desa Yonggime ?

- A. Sangat Baik
- B. Baik
- C. Kurang Baik
- D. Tidak Baik

4. Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Yonggime ?

- A. Sangat Baik
- B. Baik
- C. Kurang Baik
- D. Tidak Baik

5. Bagaimana perasaan anda terhadap kenyamanan dan keamanan pada pelayanan administrasi di Desa Yonggime?

- A. Sangat Baik
- B. Baik

C. Kurang Baik

D. Tidak Baik

E. Empaty

1. Bagaimana kemampuan aparat kampung berkomunikasi dengan masyarakat kampung ?

A. Sangat Baik

B. Baik

C. Kurang Baik

D. Tidak Baik

2. Bagaimana sikap simpatik dari aparat kampung terhadap masyarakat ?

A. Sangat Baik

B. Baik

C. Kurang Baik

D. Tidak Baik

3. apakah aparat kampung memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat ?

A. Sangat Baik

B. Baik

C. Kurang Baik

D. Tidak Baik

4. apakah masyarakat kampung merasa puas dalam pelayanan ?

A. Sangat Baik

B. Baik

C. Kurang Baik

D. Tidak Baik

5. Seperti apa pemerintah kampung memberikan pelayanan ?

A. SangatBaik

B. Baik

C.Kurang Baik

D. TidakBaik

Daftar Data Hasil penelitian

Nomor Responden	Tanggibel																			
	I				II				III				IV				V			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1	√		√								√		√					√		
2		√					√				√			√			√		√	
3		√							√			√				√	√			
4				√						√			√					√		
5					√	√		√			√			√		√			√	
6	√		√		√		√		√						√			√		
7		√	√			√					√	√		√		√				
8					√				√				√				√		√	
9	√		√		√		√				√							√		
10		√								√				√		√		√	√	
11			√		√		√		√				√		√		√			
12	√					√		√			√							√	√	
JUMLAH	4	4	5	1	5	3	4	2	4	2	5	3	3	4	3	4	3	2	6	3
	12				12				12				12				12			

Nomor Responden	Indikator Realibility																			
	I				II				III				IV				V			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1	√	√	√		√			√	√				√					√	√	
2			√			√				√		√			√					
3	√			√							√		√				√	√		
4					√	√			√											
5						√					√		√		√		√			
6			√						√	√				√				√	√	
7	√	√			√						√		√				√	√		
8				√		√						√			√					
9			√				√						√	√				√		
10			√					√			√					√	√			
11				√	√	√			√				√	√				√	√	
12	√	√	√			√	√			√		√			√			√		
JUMLAH	4	3	6	3	4	6	2	2	4	3	4	3	6	3	4	1	4	6	2	2
													1				18			

Nomor Responden	Indikator Responsivenes																			
	I				II				III				IV				V			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1	√		√		√			√	√		√				√	√				√
2		√				√	√							√			√			
3				√	√					√		√						√		√
4	√													√			√			
5			√			√														√
6				√										√						
7			√	√		√				√		√					√			
8	√								√		√			√		√				√
9			√			√									√			√		
10				√				√	√	√	√		√				√			√
11		√	√		√	√	√		√					√	√	√			√	√
12	√							√		√	√		√		√		√			
JUMLAH	4	2	5	3	4	5	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	5	2	1	6
	12				12				12				12				12			

Nomor Responden	Indikator Assurance																			
	I				II				III				IV				V			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1	√				√			√							√			√	√	
2		√				√					√		√				√			
3				√	√					√		√			√			√		√
4						√							√	√						
5			√						√				√							
6	√				√	√					√			√				√		
7		√	√	√								√					√			
8	√								√	√			√							√
9			√			√	√								√			√		
10	√			√					√	√	√	√	√				√	√		
11		√	√		√	√	√		√					√	√	√			√	
12	√					√		√			√		√				√	√		
JUMLAH	4	3	4	3	4	6	2	2	4	3	4	3	6	3	4	1	4	6	2	2
	12				12				12				12				12			

Nomor Responden	Indikator Empati																			
	I				II				III				IV				V			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1	√		√		√			√	√		√				√	√				√
2		√				√											√			
3				√	√					√		√						√		√
4														√			√			
5			√			√	√						√			√				√
6					√					√				√						
7		√	√	√								√					√			
8	√								√		√									√
9			√			√	√							√	√			√	√	
10	√			√		√		√	√	√	√		√				√			√
11			√		√				√						√	√				√
12	√					√		√		√	√		√	√	√		√			
JUMLAH	4	2	5	3	4	5	2	3	4	4	4	2	3	4		3	5	2	1	6
H	12				12				12				12				12			