

**KUALITAS PELAYANAN SMP NEGERI UWAMBO
DISTRIK ABENAHO KABUPATEN YALIMO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Akademik
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Oleh,

**DERIANA WANDIK
NIM. 2014 100 19**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN SMP NEGERI UWAMBO

DISTRIK ABENAHO KABUPATEN YALIMO

Disusun Oleh:

NAMA : DERIANA WANDIK
NIM : 2014 100 19
PROGRAM STUDI : ILMU PEMERINTAHAN
JURUSAN : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Telah Diperiksa Dan Disetujui Pada Tanggal 8 Maret 2021
Dan Siap Untuk Diseminarkan

Pembimbing I,

Pembimbing II,

TUKIJAN,S.Sos.M.Si
NIDN.1427016601

H.MUHAMAD ALI,S.Sos.,M.Si
NIDN.1212116701

Mengetahui,
Ketua Program Studi

SAHRAIL ROBO, S.Sos.,M.Ip
NIDN. 1425108601

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN SMP NEGERI UWAMBO

DISTRIK ABENAHO KABUPATEN YALIMO

Telah Dipertahankan Skripsi Ini Didepan Panitia Ujian Skripsi

Pada Hari Selasa Tanggal 8 Maret 2021

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ketua,

Sekretaris,

TUKIJAN,S.Sos.,M.Si
NIDN.1427016601

H.MUHAMAD ALLI,S.Sos.,M.Si
NIDN.1212116701

Anggota,

Anggota,

HASRIANI MUSLIM, S.pd.,M.pd
NIDN.1409128201

SOLTAN TAKDIR,ST.M.Si
NIDN.1214018301

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Politik Dan Ilmu Sosial
Universitas Amal Ilmiah (Unaim) Yapis Wamena

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas Ridho,Rahmad,Hidayah,Petunjuk Perlindungan Serta Pertolongannya Sehingga Penulis Dapat Menyelesaikan Karya Ilmiah Ini Dengan Judul “ Kualitas Pelayanan SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo”.

Sebagai Insan Yang Percaya Kuasa Sang Pencipta Penulispun Menyadari Bahwa Semua Rencana Dan Cita-Cita Tidak Mungkin Tercapai Sendirinya Apabila Tidak Disertai Dengan Usaha Dan Kerja Keras Yang Harus Melewati Berbagai Hambatan. Ditengah Keterbatasan Dan Kekurangan Yang Ada Pada Penulis ada pula pihak-pihak yang membantu,memotivasi dan memberi saran dan bimbingan pada penulis.

untuk itu dengan tulus, bangga dan rasa hormat penulis mengaturkan terima kasih kepada :

1. **Bapak Dr. H. Rudihartono Ismail,M.Pd** Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena,yang memberikan kesempatan pada penulis untuk mengikuti pendidikan di program studi ilmu pemerintahan .
2. **Ibu Dra. Telly Nancy Silooy,M.,Si** Selaku dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik yang telah mengarahkan penulis selama mengikuti proses perkuliahan.
3. **Bapak Sahrail Robo,S.Sos.M.Ip** Selaku ketua program studi ilmu pemerintahan yang telah mengarahkan penulis selama mengikuti proses perkuliahan.
4. **Bapak Tukijan,S.Sos.,M.Si** dan **Bapak H.Muhamad Ali,S.Sos.,M.Si** selaku pembimbing I dan pembimbing II, yang telah memberikan kesempatan atas keluasan ilmu dan wawasan,ketulusan hati,kesabaran,dan kearifan beliau kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini dari awal hingga selesai.

5. Bapak ibu dosen di lingkungan universitas amal ilmiah yapis wamena, khususnya pada program studi ilmu pemerintahan yang telah mendidik, membina dan mengabdikan ilmu kepada penulis dalam urusan administrasi selama menekuni studi.
6. **Bapak Yunias Loho, M.Th** selaku Kepala Sekolah SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo yang telah memberikan izin, rekomendasi, bantuan kepada penulis, dan seluruh dewan guru yang ada di lingkungan kerjanya.
7. Orang tuaku tercinta **Dahon Wandik** dan mama tercinta ibu **Bondige Loho** yang telah membesarkan, mendidik, dan memberikan motivasi yang baik serta selalu mendoakan untuk keberhasilan studiku. Serta saudariku-saudariku yang selalu memberikan motivasi.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa program studi ilmu pemerintahan angkatan 2014 universitas amal ilmiah yapis wamena atas kebersamaannya selama penulis duduk dibangku perkuliahan .

Akhirnya dengan rendah hati, penulis menerima koreksi maupun masukan dari para pembaca demi penyempurnaan serta menambah wawasan berpikir untuk membangun ilmu pengetahuan di masa yang akan datang khususnya dibidang ilmu pemerintahan.

Semoga Tuhan yang Maha besar akan selalu membimbing serta mengarahkan kita kejalan yang benar, sehingga apa yang dicita-citakan sukses dan tercapai Amin.

Wamena, 20 Januari

2021

Penulis,

DERIANA WANDIK
Nim.2014 100 19

ABSTRAKSI

DERIANA WANDIK NIM. 2014 100 19,_____ “Kualitas Pelayanan SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo”. Dengan Dosen Pembimbing I: Bapak Tukijan dan Pembimbing II: Bapak H.Muhamad Ali).

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah Kualitas Pelayanan SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo Kualitas Pelayanan SMP Negeri Uwambi Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo diamati dengan Indikator Keandalan, Indikator Bukti Fisik, Indikator Daya Tanggap sampel yang digunakan sebanyak 19 orang secara umum yang di ambil sebagai sampel di SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo sebagai responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menempuh cara-cara : 1) Observasi, 2) Pustaka, 3) Kuesioner.

Kesimpulan dalam penelitian berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada masyarakat Uwambo mengenai Kualitas Pelayanan SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo. Tentang variabel Kualitas pelayanan SMP Negeri Uwambo. Indikator keandalan dengan nilai skor 78,2 dengan predikat Baik indikator Bukti Fisik dengan nilai skor 87,1 dengan predikat Sangat Baik indikator Daya Tanggap dengan nilai skor 84,3 dengan predikat sangat baik, maka angka-angka pada pembahasan tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa jumlah nilai skor rata-rata 84 dengan predikat sangat baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Kualitas	8
1. Pengertian Kualitas Pelayan Publik	12
2. Kualitas Pelayanan	16
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
4. Penelitian terdahulu	27
5. Definisi Operasional	29
6. Kerangka Konseptual penelitian	30
BAB III METODE DAN TEKNIK PENELITIAN	31
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	31
B. Jenis Penelitian.....	31
C. Populasi dan sampel	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel	32
D. Instrumen penelitian.....	32

E. Teknik pengumpulan data.....	33
F. Teknik analisa data.....	33
BAB IV.GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .	35
A. Keadaan Lokasi Penelitian	35
1. Keadaan Responden.....	41
2. Analisa Data	43
3. Pembahasan.....	54
BAB V . PENUTUP	71
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
Tabel 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	30
Tabel 3.1	Nilai Interpretasi	34
Tabel 4.1	Susunan Struktur Organisasi Smp Negeri Uwambo.....	37
Tabel 4.2	Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3	Keadaan Responden Berdasarkan Umur	41
Tabel 4.4	Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	42
Tabel 4.5	Keadaan Responden Berdasarkan Agama.....	43
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Tepat Waktu.....	44
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pelayanan Pegawai Selalu Memberikan Kepuasan Terhadap Masyarakat.....	44
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Organisasi Selalu Mampu Memberikan Informasi Terkait Dengan Pelayanan Terhadap Masyarakat.....	45
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Melalui Kemampuan Yang Dimiliki Oleh Pegawai Dapat Mengenal Karakteristik Yang Dimiliki Oleh Setiap Siswa Dalam Kelas.....	46
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pegawai Melakukan Evaluasi Tentang Pelayanan Pada Masyarakat.....	46
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pegawai Melakukan Pelayanan Yang Sifatnya Mendidik.....	47
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Bagaimana Pegawai Memberikan Pelayanan Cepat Serta Akurat Pada Masyarakat Yang Membutuhkannya.....	48
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Tentang Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Sesuai Dengan Kemauan	

	Pegawai.....	48
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pegawai Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat Sesuai Jadwal Pelayanan.....	49
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Setiap Pegawai Selalu Meminimalkan Keluhan Masyarakat.....	50
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Bagaimana Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Siswa Dengan Kemampuan Pegawai.....	50
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pegawai Selalu Memperhatikan Kemampuan Siswa Disekolah.....	51
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pegawai Memberikan Perhatian Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat	52
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan pegawai memberikan saranatau masukan dalam pelayanan terhadap masyarakat.....	52
Tabel 4.20	Tanggapan Responden berkaitan dengan Setiap Pegawai Melayani Masyarakat Sesuai Dengan Kebutuhannya.....	53
Tabel 4.21	Rata – Rata Persentase Indikator Keandalan.....	54
Tabel 4.22	Rata – Rata Persentase Indikator Bukti Fisik.....	55
Tabel 4.23	Rata – Rata Persentase Indikator Daya Tanggap.....	56
Tabel 4.24	Rekapitulasi Rata – Rata Persentase Variabel Kualitas Pelayanan SMP Negeri Uwambo.....	5

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual peneliti	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Smp Negeri Uwamb.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

Lampiran 3. Zurat Izin Penelitian

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5. Dokumendasi

Lampiran 6. Biodata Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi yang penuh persaingan ini, telah terjadi reformasi diberbagai bidang kehidupan sebagai konsekuensi dari pesatnya pembangunan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Komunikasi dan informasi telah menimbulkan dampak yang signifikan di seluruh aspek kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara. Reformasi pendidikan yang terjadi di Indonesia telah mengakibatkan terjadinya pergeseran paradigma penyelenggaraan pendidikan dari paradigma sentralistik ke arah desentralisasi yang ditandai dengan pemberian otonomi yang luas dan nyata kepada daerah dengan **Diperlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.**

Pendidikan merupakan satu-satunya kunci kemajuan suatu bangsa baik pendidikan formal maupun pendidikan non-formal dalam peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karenanya, dalam pembangunan landasan sebuah Negara yang dilandasi dengan sumber daya manusia yang berkualitas maka telah dimanfaatkan dalam undang-undang dasar Negara republik Indonesia pada alinea ke empat yang berbunyi “mencerdaskan kehidupan bangsa”.

Peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan menetapkan (8) standar yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan pendidikan yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidikan dan tenaga kependidikan, standar pembiayaan, dan standar pendidikan.

Lembaga pendidikan merupakan salah satu lembaga yang tergolong di dalam program desentralisasi sehingga, hanya meningkatkan koordinasi dinas pendidikan kabupaten dan kota dengan dinas pendidikan provinsi serta menteri pendidikan nasional di pusat. Namun, kini hanya untuk hal-hal yang berkaitan dengan proyek-proyek pembangunan kelembagaan.

Hal-hal yang bersifat kepegawaian dan keuangan kini sudah ditangani oleh pemerintah kabupaten atau kota.

Adanya pelibahan urusan dari pusat ke daerah ini telah sedikit menimpulkan keguncangan bagi lingkungan sekolah. Selama ini dinamika kerja kepegawaian yang berlangsung di sekolah memang berbeda dengan lembaga pemerintah lain. Misalnya dalam hal jam kerja guru dan penyesuaian kalender pendidikan. Jika siswa libur, guru dan karyawan juga libur. Karena itu, pegawai di sekolah tidak memiliki hak cuti (kecuali cuti hamil). Guru bisa hanya bertugas sesuai jam mengajar, mengajar siang berangkat siang, tidak ada jam mengajar bisa pulang lebih awal.

Sekolah sebagai lembaga formal dituntut mampu menyiapkan sumber daya manusia yang mampu bersaing dengan bangsa lain. Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan disajikan landasan (pedoman) pengembangan suatu pendidikan standar nasional pendidikan tersebut dimaksudkan sebagai acuan pembangunan satuan pendidikan. Setiap sekolah dituntut untuk mewujudkan sekolah yang memenuhi standar nasional pendidikan. Bahkan sebagian masyarakat menginginkan sekolah berstandar nasional. Hal ini mendorong pihak sekolah dan unsur pendukung lainnya untuk meningkatkan kinerja dan fasilitas yang dimilikinya dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat.

Prosedur kerja tidak hanya melibatkan aspek finansial saja, tetapi aspek manajemen juga memiliki peranan penting. Prosedur merupakan rangkaian langka yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas, sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah yang terperinci menurut waktu yang telah ditetapkan. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas.

Keberadaan guru yang lebih lama disekolah mestinya lebih bermakna bagi pelayanan yang lebih optimal terhadap siswa. Guru bisa memanfaatkan waktu diluar jam mengajar secara produktif, misalnya dengan merancang metode pengajaran yang lebih tepat

sasaran, menganalisa hasil belajar siswa, berinteraksi yang lebih mendalam terhadap siswa, atau bisa juga melakukan penelitian (meski dalam bentuk paling sederhana) untuk mengungkap kasus-kasus problematika belajar dan pengajaran. Semua itu tentu saja berpeluang pada pribadi para guru untuk lebih meningkatkan etos kerjanya.

Manakalah dunia cenderung ke arah materialistis dan konsumerisme, profesi guru semakin lama semakin terpuruk. Guru telah menjadi semacam komoditi yang diperlukan tetapi tidak dihargai. Membenahi profesi dan meningkatkan etos kerja guru tidak mudah. Masalah guru bukan hanya pengajiannya yang rendah, juga bukan disebabkan masalah-masalah teknis belaka, tetapi masalahnya kompleks karena merupakan refleksi dari perubahan besar didalam masyarakat kita, yaitu pentingnya upaya untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Kebutuhan itu sangat dirasakan, namun belum merupakan urgensi pandangan masyarakat terhadap pendidikan masih kurang, begitu pula komitmen pemerintah masih sangat rendah untuk secara sadar dan bertujuan menempatkan pendidikan sebagai syarat pertama mengangkat derajat kehidupan bangsa.

Dalam keseluruhan kegiatan pendidikan di jalur sekolah, guru memegang posisi strategis. Oleh karena itu, dalam reformasi pendidikan, seyogyannya guru harus menjadi titik awal dalam penataannya.

Hak-hak asasi guru sebagai pribadi, pemangku profesi keguruan anggota masyarakat, dan warga Negara perlu mendapat prioritas pemberdayaan. Upaya pembenahan kurikulum, perbaikan sarana, penyesuaian peraturan, tanpa guru yang sejahtera dan bermutu, semua tidak ada gunanya.

Dengan demikian upaya reformasi sekolah harus dimulai dengan penataan sumber daya guru terutama dalam kesejahteraannya dan pola pikir disertai dengan peningkatan mutu kualitas guru yang optimal melalui kursus, pelatihan-pelatihan, diklat guna merubah polemic-polemik yang ada

dalam lingkungan pendidikan atau sekolah. Profesionalisme guru dibangun melalui penguasaan kompetensi-kompetensi yang secara nyata diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan. Kompetensi-kompetensi jabatan guru tersebut adalah : Kompetensi bidang substansi atau bidang studi, kompetensi bidang pembelajaran, kompetensi bidang pendidikan nilai dan bimbingan serta kompetensi bidang hubungan dan pelayanan atau pengabdian masyarakat.

Pengembangan profesionalisme guru meliputi peningkatan kompetensi, peningkatan kinerja dan kesejahteraannya. Guru sebagai professional dituntut untuk senantiasa meningkatkan kemampuan, wawasan dan kreativitasnya.

sebagai profesi, agar citra guru mendapat kepercayaan publik perlu melakukan peningkatan mutu kinerjanya. Kekuatan eksistensi suatu profesi bergantung kepada kepercayaan publik. Masyarakat percaya bahwa layanan pendidikan disekolah yang diperlukan itu hanya dapat diperoleh dari guru, kepercayaan publik menjadi faktor kunci untuk mengkokohkan identitas profesi. Kepercayaan ini dapat memberikan makna terhadap profesi memungkinkan anggota profesi guru akan menjalankan fungsinya dengan cara-cara professional.

Faktor mendasar yang terkait erat dengan kualitas pelayanan guru adalah kepuasan pelayanan kerja yang berkaitan dengan kesejahteraan. Kepuasan ini dilator belakangi oleh faktor-faktor imbalan jasa, rasa aman, hubungan antar pribadi, kondisi lingkungan kerja, dan kesempatan peningkatan diri. Nampak kelima faktor tersebut belum dapat terwujud sepenuhnya dalam lingkungan kehidupan guru masa kini.

Berdasarkan uraian di atas, maka kualitas pelayanan guru harus selalu ditingkatkan mengingat tentang dunia pendidikan untuk menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang mampu bersaing di era global semakin ketat. Kualitas pelayanan guru merupakan hasil yang dicapai oleh guru dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan

serta penggunaan waktu. Upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan guru itu biasanya dilakukan dengan cara memberikan motivasi disamping cara-cara yang lain.

Dalam UU NO. 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen antara lain disebutkan bahwa guru mempunyai fungsi, peran dan kedudukan yang sangat strategis dalam pembangunan nasional dalam bidang pendidikan yaitu sebagai upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas manusia yang beriman, bertakwa dan berakhlak mulia. Untuk menjadikan masyarakat yang maju, adil, dan makmur guru dalam undang-undang tersebut didefinisikan sebagai pendidik yang profesional dengan tugas sebagai pengajar, membimbing, melatih, mengarahkan, menilai dan yang terakhir mengevaluasi peserta didik pada pendidikan formal maupun nonformal.

Dalam standar nasional pendidikan (SNP) pasal 28, bahwa “pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional”. Selanjutnya bahwa : “kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan agar dan menengah serta pendidikan anak usia dini meliputi : kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional dan kompetensi sosial”.

Guru merupakan suatu komponen yang sangat menentukan untuk terselenggaranya proses pendidikan, keberadaan guru merupakan pelaku utama sebagai fasilitator untuk terselenggaranya suatu proses belajar siswa. Guru sebagai faktor yang menentukan mutu pembelajaran. Karena guru berhadapan langsung dengan peserta didik. Guru yang mengetahui langsung proses pembelajaran di kelas. Karena itu perlu guru yang kompetensi, tanggung jawab, terampil dan bisa menguasai pembelajaran didalam kelas.

Guru sangat penting dan sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan pendidikan di sekolah atau lembaga lainnya. Tujuan sekolah dapat dicapai

apabila tenaga guru memiliki kompetensi-kompetensi yang telah ditetapkan oleh lembaga tersebut. Dengan pelayanan yang optimal mudah dimengerti dalam menyampaikan materi siswa akan mudah memahami materi yang diajarkan sehingga siswa dapat termotivasi untuk belajar dan merasa puas dengan pengajaran para guru disekolah.

Namun,dalam interaksi antara guru dan siswa sering kali timbul masalah adanya keseluruhan cara atau teknik mengajar guru yang di nilai siswa kurang baik dari segi pengetahuan maupun penyampian materi.

Dari uraian permasalahan di atas,penulis mengasumsikan bahwa terdapat kondisi yang dinilai pelayanan sekolah menengah pertama SMP negeri uwambo kabupaten yalimo . Selanjutnya peneliti mengasumsikan penyebab permasalahan kinerja pelayanan pegawai di SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo,yang dimilikinya seorang pegawai dalam penyampaian materi yang diberikan kepada siswa sehingga perkembangan ilmu pengetahuan siswa pada SMP Negeri Uwambo distriik abenaho kabupaten yalimo tidak dapat meningkatkan dan fasilitas layanan juga sangat kurang,kurangnya keterampilan yang dimiliki seorang pegawai dalam mentransfer ilmu pengetahuan yang dimiliki terhadap siswa pada SMP Negeri Uwambo Distrik abenaho Kabupaten yalimo . Sehingga mengakibatkan siswa dan masyarakat tidak dapat memahami pelajaran yang disajikan maupun pelayanan yang diberikan tersebut, kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh seorang guru atau pegawai dalam memahami metode pembelajaran seperti diinginkan oleh setiap siswa,serta kurangnya penerapan sikap dan perilaku yang baik yang ditunjukkan oleh masing-masing pegawai dalam berlangsungnya proses pelayanan pada sekolah menengah pertama (SMP) negeri Uwambo kabupaten yalimo.

Bertitik tolak dari uraian latar belakang tersebut diatas,aka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo”**.

B. Batasan Masalah

Dari latar belakang di atas maka didefinisikan masalahnya adalah hanya terbatas pada bagaimana variabel Kualitas Pelayanan, dengan Indikator Keandalan, Daya Tanggap, dan Bukti Langsung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini dapat dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo?”.

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan SMP uwambo distrik abenaho kabupaten yalimo.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan umumnya dan menjadi sumber informasi yang bisa digunakan dalam pengembangan khazanah ilmu pengetahuannya.

b. Kegunaan Praktis

Mengenai kegunaan praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada para dewan guru dan lembaga perguruan tinggi dalam membentuk dan menerapkan kebijaksanaan didalam menjalankan pengajaran dan diharapkan berguna untuk menyempurnakan pelaksanaan dari program kerja tenaga pengajar, khususnya di SMP negeri uwambo distrik abenaho kabupaten yalimo.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengantung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu dipenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk memperbaiki atau ditingkatkan.

Menurut **Goetsh Davis (2004:51)** kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan dari sudut pandang konsumen kualitas adalah nilai atau kecocokan untuk digunakan. Dalam dasawarsa terakhir ini arti kualitas memang lebih banyak dilihat dari sudut pandang konsumen, karena perusahaan menyadari bahwa kelangsungan hidup perusahaan tergantung dari konsumen. Sedemikian arti kesetiaan seorang konsumen bagi perusahaan, maka sudah tepat apabila konsumen ditempatkan pada posisi paling utama untuk dipuaskan.

Menurut **Tjiptono, (1996:51)**, mengemukakan konsep kualitas sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian yang memuaskan konsumen. Lebih lanjut **Tjiptono, (1997:129)**, berpendapat bahwa keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari serta kualitas yang

diperlihatkan oleh jasa tertentu, apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen sangat tergantung pada kualitas suatu produk serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelolanya. Lain halnya dengan pendapat **Garvin** dalam **Nasution, (2001: 16)**, yang menyatakan bahwa kualitas adalah, kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut **Rue dan Byar (2001: 56)** juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

Menurut **Lukan (2000: 11)** pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan, berbeda dengan **Lukman (2007: 80)** yang mengartikan kualitas adalah “sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.

Menurut **Mathis (2002:78)** kualitas adalah lebih menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan disbanding volume kerja sedangkan menurut **Wungu dan Brotoharsojo (2003: 57)** kualitas (Quality) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipandang dengan angka.

Menurut **Wilson dan Heyel (1987:101)** mengatakan bahwa kualitas kerja (Quality of Work) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian.

Menurut **Sederhana (2001:50)** kualitas kerja adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat

kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas menurut **Fandy Tjiptono (1997:2)** define-definisi kualitas tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan,
- 2) Kecocokan pemakaian,
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan,
- 4) Bebas dari kerusakan,
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal,
- 7) Sesuatu yang biasa membahagiakan pelanggan.

Dari pengertian tersebut dampak bahwa disamping kualitas itu menunjukkan pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Menurut **Waykof Purnama (2006:19)**, menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Begitu pula yang dikemukakan **Tjiptono (2002)**, bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo. Sejalan dengan pendapat **Dwiyanto (Ahmat Ainur Rhoman, 2010 : 70)**, yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup

hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “*consumer behavior*” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari kembali, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas

Menurut *the America Society Of Quality Control* (purnama N,2006 : 9), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau pelayanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat leten. **Gasperz Dalam Saparana Lukman (2000: 9-11)** mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan akratif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk,
- b) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut **Fandy Tjiptono (Harbani Pasolong, (2007 : 132)** kualitas adalah sebagai berikut:

- 1) kesesuaian dengan persyaratan tuntutan
- 2) Kecocokan pemakaian
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan

- 4) Bebas dari kerusakan
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
- 7) sesuatu yang biasa membahagiakan pelanggan.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut **Sinabela (2010:3)** istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut **Moneir (2006 : 16-17)** Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (intangible).

Menurut **Harbani Pasolong (2007 : 128)** pelayanan adalah merupakan suatu proses, tersebut menghasilkan suatu produk yang pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan sedangkan menurut **Syarif (2009:5)** pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut **Hasibuan (2001:43)** mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut **Sampara Lukman (2000:8)** mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik sedangkan menurut Kolter (2000:5) pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut **Ratminto (2005:2)** pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan pegawai atau hak-hak lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan.

Menurut Suprianto dan Sugiyanto (2001:38), pelayanan sebagai upaya untuk membantu, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Keperluan atau sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani dinamakan layanan.

Sesuai SK Menpan No.61/1993 membuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur:

- a) Kesederhanaan: Pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah di laksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian: Dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak kewajiban petugas maupun pelanggan, dan dan pejabat yang menangani keluhan.
- c) Kemana: Proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
- d) Keterbukaan: Segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta atau tidak diminta.

- e) Efisien: Tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
- f) Ekonomis: Biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundangan lainnya.
- g) Keadilan: Pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatan
- h) Ketetapan waktu tidak perlu berlama-lama.

Pelayanan yang kita kembangkan secara perkala harus diaudit agar kandungan delapan unsur ini dapat terukur. Hasil audit kemudian disampaikan secara terbuka kepada masyarakat sebagai salah satu bukti akuntabilitas dari pelayanan kita. Definisi pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut **Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999** hak dan kewajiban masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan hak yang mutlak didapatkan oleh setiap masyarakat. pasal 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 dijelaskan bahwa setiap masyarakat berhak mendapatkan perhatian atas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tanpa terkecuali.

Menurut **Nisjar (2003:45)** ada beberapa ciri-ciri atau kriteria dari pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit pelanggan dengan demikian memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Menurut **Boediono (2010:67)** bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil gunakan.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintah, sebab warga Negara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh penyelenggaraan pekerjaan administrasi Negara (**Waworuntu,1997:18**). **Sianipar (1998:4)**, mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Menurut **Moneir (1998:26)**, pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi Negara atau pemerintahan untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi, membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman

tertib,dinamis dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa
(Trenggono, 1997 :38).

dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara Negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur Negara atau pemerintahan. Hak dan kewajiban bagi pemberian maupun penerimaan pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. Mutu proses dari hasil pelayanan harus di upayakan agar dapat memberikan keamanan,kenyamanan,kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. **(Menpan,1993:4)** untuk dapat dilihat dan merasakan baik tidaknya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan,maka sangat terkait penilaian atau perasaan pelanggan yang biasa tersebut kepuasan pelanggan. Menurut **Irawan (2002:2)**,kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan,pelanggan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Disini terlihat bahwa kepuasan adalah respon permulaan dari konsumen,hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkatan kenikmatan dimana tingkat pemenuhannya biasa lebih atau kurang.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut **Lovelock (2004:59)** kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan. Menurut **Wyckof (1990:70)** mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan seseorang.

Menurut **Parasuraman (1988:76)** kualitas pelayanan sebagai refleksi persepsi evaluatif seseorang terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Berdasarkan dua define kualitas pelayanan diatas dapat diketahui bahwa terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan,yaitu pelayanan yang diharapkan (expected service) masyarakat dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) oleh masyarakat atau hasil yang dirasakan.

Menurut **Wilson Dan Heyel (1987:101)** kualitas pelayanan adalah berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat. Dengan kata lain,terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa,yaitu jasa yang diharapkan (Expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service). Menurut **Sedarnayani (2001:50)** menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan meliputi yaitu sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan,pengetahuan,dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan. Maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya. Dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional,maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat,cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik,
3. Prosedur kerja yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur,kecepatan prosedur,serta

kemudahan prosedur sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Kualitas pelayanan yang menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan instansi supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan. Pola pelayanan dan gaya hidup seseorang menuntut instansi mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service Quality yang telah dikembangkan oleh **(Parasuraman, Berry dan Zetnthaml dalam Lupiyoadi, 2006:181)**.

Menurut **Waykof Purnama (2006:19)**, Menyebutkan kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Bekitu pula yang dikemukakan Tjiptono (2002), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan masyarakat. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo sejalan dengan pendapat **Dwiyanto (Ahmat Aimur Rhoman, 2010:70)**, yang yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna seperti kepuasan pengguna saja.

Kualitas pelayanan menurut **Zeithalm Dan Bitner (2000:19)**, kualitas pelayanan (service Quality) adalah suatu yang di harapkan secara spesial atas kualitas dan dikontrol atas kualitas spesial untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut **Wyckof (Dalam Wisnalmawatii,2005:155)** kualitas peleyanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersiapkan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersiapkan ideal.

Kualitas pelayanan yang dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan adalah suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersiapkan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersipak sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang direima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersiapkan buruk, (**Fandy Tjiptono,2008:32**). Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pelanggan actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut. jadi kesimpulannya, kualitas jasa merupakan suatu ukuran beberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, menurut Wijaya (2011) Dikutip oleh Hafizhul Khair, dan anita Silvianita dalam jurnal (2016).

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan Booms (1983), dalam **Tjiptono (2005:121)** yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *Customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* yang dirasakan pelanggan atas suatu layanan. Lebih lanjut Tjiptono menjelaskan bahwa *expectation* merupakan tingkat kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan *perceived* merupakan penilaian terhadap kinerja pelayanan berdasarkan apa yang dirasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula di pahami melalui "*consumer behavior*" (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas layanan (**Harpani Pasalong, 2007:135**).

pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. **Lukman (2000:8)** menyebutkan salah

satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Menurut **Kasmir** dalam **Harbani Pasolong (2007:133)**, mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sementara itu Gerson (**Harbani Pasolong, 2007:134**), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan.

Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bias memuaskan mereka. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani.

Menurut **Zeithalm** dalam **Rakhmat (2005:65)**, mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *Expectative Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (pelayanan yang diterima) karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010:43) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut :

- a. Pelayanan yang bersifat anti birokrasi

- b. Distribusi pelayanan
- c. Desentralisasi dan berorientasi kepada klien

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut **Tjiptono** dan **Anastasia (2003:27)** menggolongkan 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Kepastian waktu pelayanan ketepatan yang diharapkan perhatian dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.
2. Aturasi pelayanan hal ini berkaitan dengan realinitasi pelayanan, bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan pegawai yang berada pada garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan yang tercermin melalui penampilan pribadi, bahasa tubuh tutur kata, dan sopan santun.
4. Tanggung jawab Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan masyarakat
5. Kelengkapan Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup pelayanan, ketersediaan prasarana pendukung dan pelayanan komplementer
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan hal ini berkaitan dengan banyaknya outlet ptugas yang melayani dan fasilitas pendukung
7. Variasi model pelayanan hal ini berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan
8. Pelayanan pribadi hal ini berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan dan menanggapi kebutuhan khas

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan kenyamanan memperoleh pelayanan berkaitan dengan tempat pelayanan, kemudahan, kesediaan data petunjuk.

10. Atribut pendukung pelayanan

Menurut **Zeithalm Berry (2009:60)** menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal. Citra pelayanan dan industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dan perusahaan yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada pelanggan eksternal.
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyak petugas yang melayani.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan featurea di pelayanan lainnya.

8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan ketersediaan informasi petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya.

Menurut **Sunarto (2003:244)**

mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas yaitu :

- a. kinerja tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang didefinisikan para pelanggan
- b. Interaksi pegawai yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- c. Keandalan yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- d. Daya tahan yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum
- e. Ketepatan waktu dan kenyamanan yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
- f. Estetika yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.
- g. Kesadaran akan merek yaitu dampak positif atau negative tambahan atau kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut **Parasuraman (2006:182)**, yaitu :

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan intansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa pemapilan dan kemampuan sarana dan

perasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai instansi untuk menumpuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Emathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dan pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh instansi harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dan bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Menurut **Garvin** dalam **Tjiptono** dan **Chandra 2005:113**) mengembangkan delapan dimensi kualitas yaitu :

- a. Kinerja (*Performance*) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk ini. Misalnya bentuk dan kesamaan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
- b. Ciri – ciri keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau lengkap.
- c. Kehandalan (*Reability*), yaitu kemungkinan kecil dan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

- d. Keseuaian dengan spesifikasi (Conformance to spesifikasi). Yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.
- e. Daya tahan (durability), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
- f. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kesamaan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.
- h. Kualitas yang dipersiapkan (*Perceived Quality*), yaitu citra dan reputasi produk swasta tanggungjawab instansi terhadapnya sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (brand image) akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal. Bila menurut **Hutt** dan **Speh** dalam **Nasution (2004:47)**. Kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi atau komponen utama yang terdiri dari :
 - a. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkualitas dengan kualitas output yang diterima oleh pelanggan. Bisa perinci lagi menjadi :
 1. Search quality, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya: Harga dan barang.
 2. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya biasa dievaluasi pelanggan setelah ,membeli atau

mengonsumsi jasa atau produk. Contohnya ketepatan waktu,kecepatan pelayanan,dan kerapihan hasil.

3. *Credence quality*,yaitu suatu yang sukar dievaluasi pelanggan,meskipun telah mengonsumsi suatu jasa.
- b. *Funtional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporate image*,yaitu profit,reputasi citra umum dan daya tarik khusus suatu instansi.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan,dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimpulkan kepuasan pelanggan.

Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu :
Tangibles atau bukti fisik,Reliability atau keandalan
Responsifeness atau ketanggapan,assurance atau jaminan/kepastian,Emphaty atau kepedulian.

B. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1	Lince gombo	Analisis kinerja guru pada SMP negeri wollo distrik wollo kabupaten jayawijaya	Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kinerja guru pada SMP negeri wollo kabupaten jayawijaya sebesar (42,49%) yang berarti kinerj guru pada SMP negeri Wollo distrik Wollo kabupaten jayawijaya diberikan	Kustantini Sri 2005. tesis analisis kinerja guru SMP Negeri 2 ungaran kabupaten semarang Ridwan. 2005. belajar mudah penelitian untuk guru. karjawan dan penelitian pemula, bandung: Alfabeta.

			predikat kategori kurang. dengan demikian hendaknya guru menerapkan kedisiplinana terhadap siswa dalam proses berlangsungnya belajar mengajar di SMP negeri wollo distrik wollo kabupaten jayawijaya	Uno,B. Hamzah,2009. Model pembelajaran Bumi Aksara Jakarta.
2	Aprillia fentika DGA	Pengaruh kualitas layanan dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik di lembaga I,dadiyah wilayah alhasyimikah	Kinerja guru sangatlah penting karena sangat menentukan keberhasilan peserta didik dan ketercapaian tujuan pendidikan yang akhirnya berdampak kepada pembangunan nasional. Guru sangat penting dan yang sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan pendidikan di sekolah atau lembaga lainya. Tujuan sekolah dapat dicapai apabila tenaga guru	Unudang – undang RI No.14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen E.Mulaya.2011. menjadi guru professional. Bandung Remaja Rosdakarya. Barnawi,Mohammad arfin.2012. Buku pintar mengelola sekolah (Swasta). Yogyakarta:Ar-Ruzz.Bahri Djamarah,Syaiful. 1995. Strategi Belajar mengajar Jakarta: Renika

			<p>memiliki kompetensi-kompetensi yang telah ditetapkan oleh lembaga tersebut. Dengan kinerja yang optimal dan mudah dimengerti dalam menyampaikan materi siswa akan mudah memahami materi yang diajarkan sehingga siswa dapat memotivasi untuk belajar dan merasa puas dengan pengajaran para guru di sekolah</p>	Cipta.
--	--	--	--	--------

C. Definisi Operasional

Dari hasil kajian teori-teori di atas yang berkaitan dengan variabel maka yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah satu variabel mandiri yaitu variabel kualitas pelayanan. Maka penulis memberikan definisi secara operasional. Definisi operasional adalah yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti :

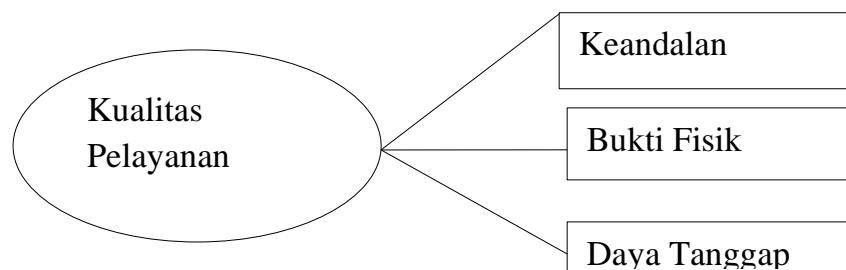
Kualitas pelayanan SMP negeri Uwambo di distrik abenaho kabupaten yalimo adalah kemampuan pelayanan yang dimiliki oleh setiap pegawai yang merupakan hasil pelayanan yang dicapai oleh seseorang ataupun pegawai/guru dalam melaksanakan tugasnya sebagai pengajar, pendidik, Pembina dan pemberi motivasi di kelas maupun di luar kelas. Sehingga yang dapat mempengaruhi faktor kualitas pelayanan pegawai adalah sebagai berikut:

1. Keandalan yaitu : kemampuan pegawai dalam menyiapkan pelayanan terpercaya terhadap masyarakat termasuk memberikan layanan akurat tanpa membuat kesalahan apapun.
2. Bukti Fisik yaitu : menyangkut kesiapan dari sarana dan perasarana pendukung seperti sarana,fisik,komputer adanya ruang tunggu,serta adanya tempat praktek kendaraan.
3. Daya Tanggap yaitu : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

D. Kerangka Konseptual Penelitian

Menurut Sugiyono (2004:120) berdasarkan latar belakang dan teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian ini,maka sebagai kerangka konseptual dari penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual Penelitian



Dari gambar tersebut menjelaskan bahwa untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan SMP Uwambo distrik abenaho kabupaten yalimo dilakukan langka-langka sebagai berikut : langka pertama penelitian variabel kualitas pelayanan dengan 3 indikator sebagai tolak ukurnya yaitu : Keandalan,Bukti Fisik,Daya Tanggap.

BAB III

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Adapun Lokasi Penelitian Yakni Pada SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilaksanakan adalah ± 2 (dua) bulan

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif menurut **Sugiyono (2007 : 11)** penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu variabel dengan variabel yang lain.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan aspek penelitian yang dapat berupa manusia, gejala-gejala, benda-benda dan tingkah laku yang berfungsi sebagai sumber data.

Menurut **Sugiyono (2007:90)** bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan **Riduwan dan Tita Lestari (1997:3)** mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian.

Dari pengertian di atas, maka populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berada di lingkungan kerja SMP Negeri Uwambo yang berjumlah 19 orang selaku guru.

2. Sampel

Berdasarkan populasi tersebut kemudian ditentukan sampel yang akan diteliti. Sampel menurut **Sugiyono (2007:91)** “sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”, sampel dalam hal ini menunjukkan karakteristik yang terwakili sehingga memiliki ciri sifat dan bentuk yang tercermin dari populasi, menurut, **Moh Nazir (2003:271)** sebuah sampel adalah bagian dari populasi. Survey sampel adalah suatu prosedur dimana hanya sebagian dari populasi saja yang diambil dan dibergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi.

Dalam penelitian ini digunakan sampel jenuh menurut **Sugiyono (2011:93)**; sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Oleh karena itu sampel dalam penelitian ini berjumlah 19 orang guru.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah perangkat untuk menggali data primer dari responden sebagai sumber data terpenting dalam sebuah penelitian survei. Didalam penelitian ini penulis menggunakan dua instrument penelitian yaitu kuesioner dengan menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2003:107), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu fenomena sosial dengan katagori sebagai berikut :

- | | | |
|--------|---------------------|----------------|
| 1. SB | : Sangat Baik | Nilai Skor = 5 |
| 2. B | : Baik | Nilai Skor = 4 |
| 3. KB | : Kurang Baik | Nilai Skor = 3 |
| 4. TB | : Tidak Baik | Nilai Skor = 2 |
| 5. STB | : Sangat Tidak Baik | Nilai Skor = 1 |

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut **Nazir (2003: 174)** pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Dalam pengumpulan data yang dibutuhkan, teknik yang dipakai penulis adalah :

1. **Kepustakaan** adalah suatu penelitian secara sistematis dalam mendukung penulisan dengan menggunakan teori-teori/referensi yang ada kaitanya dengan pembahasan ini guna memperoleh tulisan yang ilmiah.
2. **Observasi (Pengamatan)** adalah cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang tepat dan jelas, terutama gejala-gejala yang dilihat dalam penelitian.
3. **Kuesioner/Angket** adalah seperangkat pertanyaan yang disiapkan oleh penulis dengan alternative jawaban yang tersedia, sesuai dengan apa yang diketahuinya.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis Skor pada skala ordinal. Dalam menentukan kategori jawaban responden digunakan jumlah skor (maksimum) serta jumlah skor terendah.

$$\begin{aligned}
 \text{— Jumlah Skor Ideal} &= 4 \times \text{jumlah responden} \\
 &= 4 \times 19 \\
 &= 76 \\
 \text{— jumlah skor rendah} &= 1 \times 19 \\
 &= 19
 \end{aligned}$$

Berdasarkan jumlah skor ideal (76) dan jumlah skor rendah (19) maka tabel interpretasi skor sebagai berikut :

Tabel 3.1

Nilai Interpretasi Skor

No	Interval jumlah skor	Predikat
1	$76 < \text{Jumlah Skor} \leq 95$	Sangat Baik
2	$57 < \text{Jumlah Skor} \leq 76$	Baik
3	$19 < \text{Jumlah Skor} \leq 38$	Kurang Baik
4	$0 < \text{Jumlah Skor} \leq 19$	Tidak Baik

BAB IV

KEADAAN LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Lokasi Penelitian

1. Sejarah Terbentuknya SMP Uwambo

Dengan diperlakukannya Undang-Undang Nomor. 21 Tahun 2001 tentang Otonomi khusus bagi provinsi papua, maka terbentuk SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho kabupaten yalimo, sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dengan struktur organisasi tetap sama dengan SMP yang lain masi melaksanakan fungsi pemerintahan umum disamping tugas pokok yang dilimpahkan berdasarkan kewenangan dari kepala daerah (bupati).

Para dewan guru ataupun pegawai negeri sipil sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten memiliki peran yang sangat penting dalam memajukan perkembangan pembangunan di setiap daerah.

SMP Negeri Uwambo dibentuk berdasarkan peraturan daerah Nomor 04 tahun 2014 24 juli 2014 tentang pembentukan 12 SMP sehingga sekolah dapat dikatakan sebagai sekolah yang baru dimekarkan dan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan masyarakat sudah sampai dengan tahun 2021 sudah berjalan selama kurang lebih 5 tahun. Adapun visi kampung SMP Negeri Uwambo dapat berorientasi pada visi dan misi bupati dan wakil bupati kabupaten yalimo 2014-2019 yang dituangkan pada arah kebijakan umum (AKU). Untuk mewujudkan harapan yang terkandung didalam visi dari SMP Negeri Uwambo, maka adapun misi SMP Negeri Uwambo berikut :

1. Meningkatkan kualitas lingkungan SMP Negeri Uwambo yang bersih, aman dan nyaman
2. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia (SDM)
3. Meningkatkan pendapatan masyarakat
4. Meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melayani masyarakat

5. Meningkatkan keharmonisan antara aparatur sipil Negara (ASN) bersama masyarakat.

Bertolak dari misi dan visi maka adapun tujuan dan saran pemerintahan kampung sebagai wilayah administrasi yaitu :

1. Menciptakan kondisi masyarakat yang tertip dan tentram
2. Meningkatkan pendidikan masyarakat dan terajat kesehatan semakin baik
3. Meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar
4. Meningkatkan kinerja aparatur sipil Negara (ASN)
5. Meningkatkan eksistensi, kompetensi pemuda, perempuan dan lembaga adat.

2. Luas Wilayah Dan Batas Administrasi SMP Negeri Uwambo

SMP Negeri Uwambo adalah salah satu SMP yang berada di distrik Abenaho kabupaten yalimo. SMP Negeri Uwambo adalah perbatasan dari wilayah kabupaten Jayawijaya atau dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

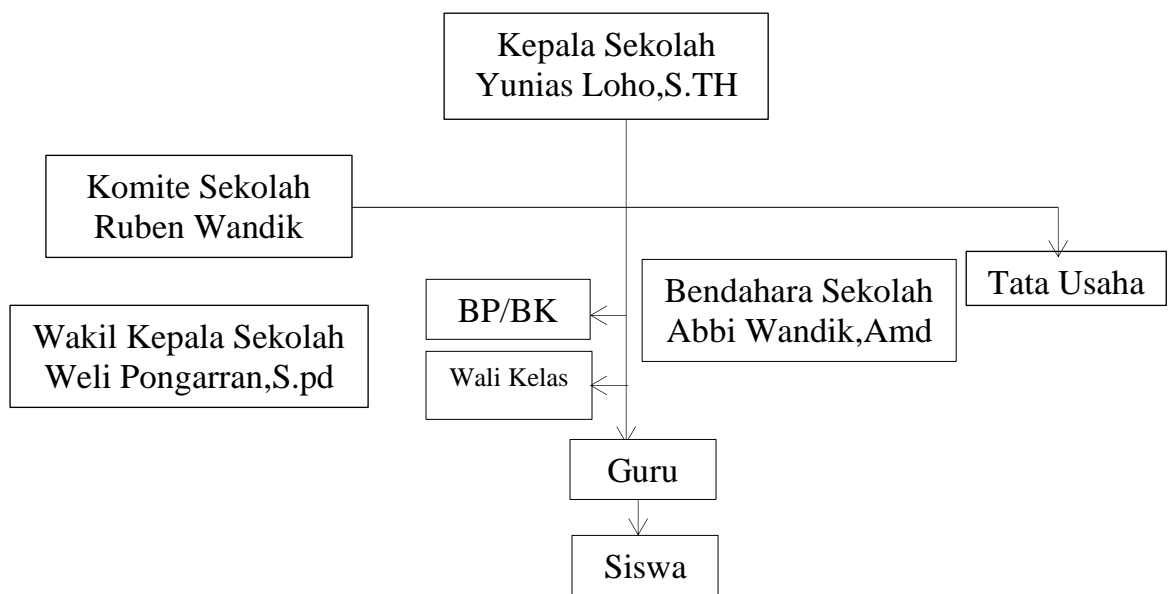
1. Sebelah timur berbatasan dengan SMP Negeri Abenaho kabupaten yalimo
2. Sebelah barat berbatasan dengan SMP Negeri Wedanggu kabupaten yalimo
3. Sebelah utara berbatasan SMP Negeri Hulikma kabupaten yalimo
4. Sebelah selatan dengan SMP Negeri Lantikma kabupaten yalimo.

SMP Negeri Uwambo sebagai salah satu sekolah berada di distrik abenaho kabupaten yalimo, memiliki susunan organisasi berdasarkan peraturan daerah kabupaten yalimo Nomor :4 Tahun 2008, susunan struktur organisasi SMP Negeri Uwambo terdiri dari :

- a. Kepala Sekolah
- b. Komite sekolah
- c. Wakil kepala sekolah
- d. Wali Kelas
- e. Bendahara sekolah
- f. Data usaha Guru dan siswa

Adapun struktur organisasi SMP Negeri Uwambo distrik abenaho kabupaten yalimo berdasarkan pada peraturan daerah kabupaten yalimo Nomor 9 Tahun 2013 tanggal 8 januari sebagai berikut:

Gambar 4.1
susunan struktur organisasi SMP Negeri Uwambo



Sumber: Data Smp Negeri Uwambo Tahun 2021

b. Tugas Dan Fungsi

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Struktur organisasi SMP Uwambo di atas, setiap bagian mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

a. Kepala sekolah

1. Fungsi kepala sekolah berfungsi sebagai pemimpin administrasi and supervisor.
2. Kepala sekolah selaku pimpinan mempunyai tugas sebagai berikut:
 - a. Menyusun perencanaan
 - b. Mengkoordinasikan kegiatan
 - c. Mmengarahkan kegiatan
 - d. Mengatur administrasi (kantor, siswa, pegawai perlengkapan dan keuangan)

3. Kepala Sekolah Selaku Administrator

Selaku Administrator, kepala sekolah bertugas menyelenggarakan administrasi sebagai berikut:

- a) Perencanaan
- b) Pengorganisasian
- c) Pengarahan
- d) Kurikulum
- e) Kesiswaan

4. Kepala Sekolah Selaku Supervisor

Selaku supervisor, kepala sekolah bertugas menyelenggarakan supervise mengetik

- a) Kegiatan belajar mengajar
- b) Kegiatan bimbingan dan penyuluhan
- c) Kegiatan Kekulikuler dan Ekstrakulikuler
- d) Kegiatan ketatausahaan
- e) Kegiatan kerja sama dengan masyarakat dan dunia usaha dalam melaksanakan tugasnya kepala sekolah dapat

mendelegasikan kepada guru yang ditunjuk sebagai wakil kepala sekolah.

5. Wakasek Kurikulum

Mempunyai tugas membantu kepala sekolah dalam kegiatan sebagai berikut :

1. Menyusun perencanaan membuat program kegiatan dan jadwal pelaksanaan
2. pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian
3. Keterangan (staffing), pengawasan, penilaian
4. Identifikasi dan pengumpulan dan penyusunan laporan.

6. wakasek kesiswaan

Mempunyai tugas membantu kepala sekolah dalam kegiatan sebagai berikut :

1. Mempunyai program pembinaan siswa/OSIS
2. Melaksanakan bimbingan, pengarahan dan pengendalian kegiatan siswa /OSIS dalam rangka menegakan disiplin dan tata tertip sekolah
3. Membina dan melaksanakan koordinasi, keamanan, kebersihan, ketertiban, keindahan dan kekeluargaan (5k)
4. Memberikan pengarahan dan pemilihan pengurus OSIS.

7. Bendahara Sekolah

Bendahara sekolah bertugas mengelola keuangan sekolah baik keuangan bagi pegawai maupun keuangan siswa.

8. Tata Usaha

Mempunyai tugas membantu kepala sekolah dalam kegiatan sebagai berikut :

1. Penyusunan program kerja tata usaha sekolah
2. Pengurusan administrasi ketenangan dan siswa
3. Penyusunan administrasi perlengkapan sekolah
4. Penyusunan dan penyajian data statistic sekolah

5. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan pengurusan ketata usahaan secara berskala

9. Bimbingan Penyuluhan/Bimbingan Karier

Mempunyai tugas membantu kepala sekolah dalam kegiatan sebagai berikut :

1. Penyusunan program dan pelaksanaan bimbingan penyuluhan
2. Koordinasi dengan wali kelas dalam rangka mengatasi masalah – masalah yang dihadapi oleh siswa tentang kesulitan belajar.
3. Memberikan layanan bimbingan penyuluhan kepada siswa agar lebih berpartisipasi dalam kegiatan belajar.
4. Melaksanakan Koordinasi dengan urusan praktik wali kelas dan guru dalam menilai siswa bila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh siswa.

10. Guru

Selaku guru bertanggung jawab kepada kepala sekolah dan mempunyai tugas melaksanakan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien.

tugas dan tanggung jawab seorang guru meliputi:

1. Membuat program pengajaran (rencana kegiatan belajar mengajar semester atau tahunan),
2. Membuat satuan pengajaran (Persiapan mengajar)
3. Melaksanakan kegiatan belajar mengajar
4. Melaksanakan kegiatan penilaian belajar(semester/tahunan)
5. Mengadakan pengembangan setiap bidang pengajaran menjadi tanggung jawab.

Disamping tugas pokok tersebut,guru yang ditunjuk kepala sekolah untuk membantu dalam pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan di sekolah,sebagai wali kelas.

11. Wali kelas

Wali kelas membantu kepala sekolah dalam kegiatan sebagai berikut :

1. pengelolaan kelas
2. Penyelenggaraan administrasi kelas
3. Penyusunan atau pembuatan statistic bulanan siswa
4. pengisian daftar nilai siswa

B. Keadaan Responden

a. Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keadaan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1

Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin(L/P)	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Laki-laki	10	50,8
2	Perempuan	9	49,2
Jumlah		19	100

Sumber:Olahan Data Primer,Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan jenis kelamin,yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 10 orang atau 50,8% dan berjeniskan perempuan sebanyak 9 orang atau 49,2%.

b. Keadaan Responden Berdasarkan Umur

Keadaan responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2

Keadaan Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
1	15 – 20	9	27,9
2	21 – 25	5	14,8
3	26 – 30	3	27,9
4	31 – 35	1	11,4
5	36 – 40	1	18,0
Jumlah		19	100

Sumber: Olahan Data Primer,Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan umur,yang berumur antara 15 – 20 tahun sebanyak 9 orang atau 27,9%,yang berumur antara 21- 25 tahun sebanyak 5 orang atau 14,8%, yang berumur antara 26- 30 sebanyak 3 orang atau 27,9%,yang berumur antara 31 – 35 tahun sebanyak 1 orang 11,4%, dan berumur 30 – 40 sebanyak 1 orang atau 18,0%.

c. Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase %
1	S1/Diploma/Mahasiswa	6	36,1
2	SMA	6	14,8
3	SMP	3	9,8
4	SD	3	9,8
5	Tidak Sekolah	1	29,5
Jumlah		19	100

Sumber: Olahan Data Primer,Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan,yang berpendidikan S1/Diploma/Mahasiswa sebanyak 6 otrang atau 36,1%,yang berpendidikan SMA sebanyak 6 orang atau 14,8 %,yang berpendidikan SMP Sebanyak 3 orang atau 9,8 %,yang berpendidikan SD sebanyak 3 oarng atau 9,8 %, dan responden tidak sekolah sebanyak 1 orang 29,5 %.

d. Keadaan Responden Berdasarkan Agama

Keadaan responden berdasarkan agama dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4

Keadaan Responden Berdasarkan Agama

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase %
1	Islam	-	-
2	Kristen	15	85,2
3	Kristen Katolik	4	14,8
4	Kristen Protestan	-	-
5	Hindu	-	-
Jumlah		19	100

Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan agama, yang beragama Kristen GJRP sebanyak 15 orang atau 85,2%, dan beragama Kristen katolik sebanyak 4 orang atau 14,9%.

C. Analisa Data

Untuk mendapatkan jawaban hasil penelitian maka pengolahan data ini dalam bentuk analisis skro dan kemudian diberikan predikat jawaban yang akan di interprestasikan keadaan bentuk kalimat. Hasil penelitian kualitas pelayanan di SMP Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten yalimo variabel tersebut mempunyai indikator Kehandalan, Bukti Fisik, Data Tanggap, ketiga indikator tersebut di uraikan sebagai berikut :

1. Indikator Kehandalan

- a. kesederhanaan prosedur pelayanan yang di berikan pegawai tepat waktu

Tabel 4.5

**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kesederhanaan
Prosedur Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Tepat Waktu**

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	12	60
2	Baik	4	4	16

3	Kurang baik	3	3	9
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	85

Sumber Olahan Data Primer, Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan kesederhanaan prosedur Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Tepat yang menjawab sangat baik sebanyak 12 orang dengan nilai skor 60, yang menjawab baik sebanyak 4 orang dengan nilai skor 16, yang menjawab kurang baik sebanyak 3 orang dengan nilai skor 3, dengan jumlah skor total **85** dengan predikat **Sangat Baik**.

- b. Pelayanan pegawai Selalu memberikan kepuasan terhadap masyarakat,

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pelayanan Pegawai Selalu Memberikan Kepuasan Terhadap Masyarakat

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	9	45
2	Baik	4	6	24
3	Kurang baik	3	4	12
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	81

Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan pelayanan pegawai selalu memberikan kepuasan terhadap masyarakat, yang menjawab sangat baik sebanyak 9 orang dengan nilai skor 45, yang menjawab baik sebanyak 6 orang dengan nilai skor 24, yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang dengan nilai skor 12, dengan jumlah skor total **81** dengan predikat **Sangat Baik**.

- c. Organisasi Selalu Mampu Memberikan Informasi Terkait Dengan Pelayanan Terhadap Masyarakat.

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Organisasi Selalu Mampu Memberikan Informasi Terkait Dengan Pelayanan Terhadap Masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	7	35
2	Baik	4	6	24
3	Kurang baik	3	5	15
4	Tidak baik	2	1	2
5	Sangat tidak baik	1	-	
Jumlah			19	76

Sumber:Olahan Data Primer,Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan organisasi selalu mampu memberikan informasi terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat dengan menjawab sangat baik sebanyak 7 orang dengan nilai skor 35,yang menjawab baik sebanyak 6 orang dengan nilai skor 24,yang menjawab kurang baik sebanyak 5 orang dengan nilai skor 15,yang menjawab tidak baik sebanyak 1 orang dengan nilai skor 2,dengan jumlah skor total **76** dengan predikat **Sangat Baik**.

- d. Melalui kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dapat mengenal karakteristik yang dimiliki oleh setiap siswa dalam kelas.

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Melalui Kemampuan Yang Dimiliki Oleh Pegawai Dapat Mengenal Karakteristik Yang Dimiliki Oleh Setiap Siswa Dalam Kelas.

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	10	50

2	Baik	4	7	28
3	Kurang baik	3	2	6
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	84

Sumber:Olahan Data Primer,Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan melalui kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dapat mengenal karakteristik yang dimiliki oleh setiap siswa dalam kelas yang menjawab sangat baik sebanyak 10,dengan nilai skor 50,yang menjawab baik sebanyak 7 orang dengan nilai skor 28,yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang dengan nilai skor 6,dengan jumlah skor total **84** dengan predikat **Sangat Baik**.

e. Pegawai Melakukan Evaluasi Tentang Pelayanan Pada Masyarakat

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pegawai Melakukan Evaluasi Tentang Pelayanan Pada Masyarakat

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	6	30
2	Baik	4	9	36
3	Kurang baik	3	4	12
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	78

Sumber: Olahan Data Primer,Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Pegawai Melakukan Evaluasi Tentang Pelayanan Pada Masyarakat yang menjawab sangat baik sebanyak 6 orang dengan nilai skor 30,yang menjawab

baik sebanyak 9 orang dengan nilai skor 36,yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang dengan nilai skor 12,dengan jumlah skor total **78** dengan predikat **Sangat Baik**.

2. Indikator Bukti Fisik

- a. Pegawai melakukan pelayanan yang sifatnya mendidik

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pegawai Melakukan Pelayanan Yang Sifatnya Mendidik

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	8	40
2	Baik	4	7	27
3	Kurang baik	3	2	6
4	Tidak baik	2	2	4
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	77

Sumber:Olahan Data Primer,Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan pegawai melakukan pelayanan yang sifatnya mendidik yang menjawab sangat baik sebanyak 8 orang dengan nilai skor 40,yang menjawab baik sebanyak 7 orang dengan nilai skor 27,yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang dengan nilai skor 6,yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang dengan nilai skor 4,dengan jumlah skor total **77** dengan predikat **Baik**.

- b. bagaimana pegawai memberikan pelayanan cepat serta akurat pada masyarakat yang membutuhkannya.

Tabel 4.11

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Bagaimana Pegawai Memberikan Pelayanan Cepat Serta Akurat Pada Masyarakat Yang Membutuhkannya

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	14	70
2	Baik	4	2	8
3	Kurang baik	3	3	9
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	87

Sumber:Olahan Data Primer,Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan bagaimana pegawai memberikan pelayanan cepat serta akurat pada masyarakat yang membutuhkannya,yang menjawab sangat baik sebanyak 14 orang dengan nilai skor 70,yang menjawab baik sebanyak 2 orang dengan nilai skor 8,yang menjawab kurang baik sebanyak 3 orang dengan nilai skor 9 dengan jumlah skor total **87** dengan predikat **Sangat Baik**.

c. Tentang memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan kemauan pegawai.

Tabel 4.12

**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Tentang
Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Sesuai Dengan
Kemauan Pegawai**

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	9	45
2	Baik	4	6	24
3	Kurang baik	3	3	9
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	78

Sumber: Olahan Data Primer,Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat dilihat bahwa tanggap responden berkaitan dengan tentang memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan kemauan pegawai,yang menjawab sangat baik sebanyak 9 orang dengan nilai skor 45,yang menjawab baik sebanyak 6 orang dengan nilai skor 24,yang menjawab kurang baik sebanyak 3 orang dengan nilai skor 9,dengan jumlah skor total **78** dengan predikat **Sangat Baik**.

d. Pegawai memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai jawdal pelayanan

Tabel 4.13

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pegawai Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat Sesuai Jawdal Pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	10	50
2	Baik	4	8	32
3	Kurang baik	3	1	3
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	85

Sumber : Olahan Data Primer,Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Pegawai Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat Sesuai Jawdal Pelayanan,yang menjawab sangat baik sebanyak 10 orang dengan nilai skor 50,yang menjawab baik sebanyak 8 orang dengan nilai skor 32,yang menjawab kurang baik sebanyak 1 orang dengan nilai skor 3,dengan jumlah skor total **85** dengan predikat **Sangat Baik**.

e. Setiap pegawai selalu meminimalkan keluhan masyarakat

Tabel 4.14

**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Setiap Pegawai Selalu
Meminimalkan Keluhan Masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	8	40
2	Baik	4	8	32
3	Kurang baik	3	3	9
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	81

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 8 orang dengan nilai skor 40, yang menjawab baik sebanyak 8 orang dengan nilai skor 32, yang menjawab kurang baik sebanyak 3 orang dengan nilai skor 9, dengan jumlah skor total **81** dengan predikat **Sangat Baik**.

3. Indikator Daya Tanggap

- c. Bagaimana dalam memberikan pelayanan terhadap siswa dengan kemampuan pegawai.

Tabel 4.15

**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Bagaimana Dalam
Memberikan Pelayanan Terhadap Siswa Dengan Kemampuan
Pegawai**

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	11	55
2	Baik	4	8	32
3	Kurang baik	3	-	-
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	87

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Bagaimana Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Siswa Dengan Kemampuan Pegawai,yang menjawab sangat baik sebanyak 11 orang dengan nilai skor 55,yang menjawab baik sebanyak 8 orang dengan nilai skor 32,dengan jumlah skor total **87** dengan predikat **Sangat Baik**.

b. Pegawai selalu memperhatikan kemampuan siswa disekolah

Tabel 4.16

**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pegawai Selalu
Memperhatikan Kemampuan Siswa Disekolah**

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	5	25
2	Baik	4	7	28
3	Kurang baik	3	4	12
4	Tidak baik	2	3	6
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	71

Sumber : Olahan Data Primer,Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Pegawai Selalu Memperhatikan Kemampuan Siswa Disekolah,yang menjawab sangat baik sebanyak 5 orang dengan nilai skor 25,yang menjawab baik 7 orang dengan nilai skor 28,yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang dengan nilai skor 12,yang menjawab tidak sebanyak 3 orang dengan nilai skor 6,dengan jumlah skor total **71** dengan predikat **Sangat Baik**.

c. Pegawai memberikan perhatian dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Tabel 4.17

**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pegawai
Memberikan Perhatian Dalam Memberikan Pelayanan
Terhadap Masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	7	35
2	Baik	4	5	20
3	Kurang baik	3	7	21
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	76

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Pegawai Memberikan Perhatian Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat, yang menjawab sangat baik sebanyak 7, orang dengan nilai skor 35, yang menjawab baik sebanyak 5 orang dengan nilai skor 20, yang menjawab kurang baik sebanyak 7 orang dengan nilai skor 21, dengan jumlah skor total **76** dengan predikat **Sangat Baik**.

d. Bagaimana dengan pegawai memberikan sarana atau masukan dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Tabel 4.18

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan pegawai memberikan sarana atau masukan dalam pelayanan terhadap masyarakat

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	13	65
2	Baik	4	3	12
3	Kurang baik	3	3	9
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	86

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan pegawai memberikan saran atau masukan dalam pelayanan terhadap masyarakat, yang menjawab

sangat baik sebanyak 13 orang dengan nilai skor 56,yang menjawab baik sebanyak 3 orang dengan nilai skor 12,yang menjawab kurang baik sebanyak 3 orang dengan nilai skor 9 dengan jumlah skor total **86** dengan predikat **Sangat Baik**.

e. setiap pegawai melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya

Tabel 4.19

Tanggapan Responden berkaitan dengan Setiap Pegawai Melayani Masyarakat Sesuai Dengan Kebutuhannya

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat baik	5	8	40
2	Baik	4	11	44
3	Kurang baik	3	-	-
4	Tidak baik	2	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-
Jumlah			19	84

Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Setiap Pegawai Melayani Masyarakat Sesuai Dengan Kebutuhannya,yang menjawab sangat baik sebanyak 8 orang dengan nilai skor 40,yang menjawab baik sebanyak 11 orang dengan nilai skor 44,dengan jumlah skor total **84** dengan predikat **Sangat Baik**.

D. PEMBAHASAN

Untuk menunjukkan data dan hasil penelitian ini maka penulis melakukan I nnterprestasi data secara keseluruhan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo.

Dalam menganalisa variabel kualitas pelayanan maka digunakan indikator penilaian yang terdiri dari Indikator Keandalan,Bukti Fisik,Daya Tanggap. Sesuai hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang disebarkan untuk diisi oleh

responden maka data-data yang diperoleh yang berkaitan dengan indikator penilaian pada variabel kualitas pelayanan yang dijelaskan perindikator sebagai berikut :

1. Indikator Keandalan

Tabel 4.20

Rata – Rata Persentase Indikator Keandalan

No	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Kesederhanaan prosedur pelayanan yang diberikan pegawai tepat waktu	85	Sangat baik
2	Pelayanan pegawai selalu memberikan kepuasan terhadap masyarakat	81	Sangat baik
3	Organisasi memberikan informasi terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat	76	Baik
4	Melakukan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dapat mengenal karakteristik yang dimiliki oleh setiap siswa dalam kelas	84	Sangat baik
5	Pegawai melakukan evaluasi tentang pelayanan pada masyarakat	78	Baik
Rata-Rata		78,2	Sangat Baik

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.20 hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada masyarakat kampung Uwambo mengenai kualitas pelayanan SMP Negeri Uwambo Distri Abenaho kabupaten yalimo tentang kualitas pelayanan. Kesederhanaan prosedur pelayanan yang diberikan pegawai tepat waktu nilai skor 85, pelayanan pegawai selalu memberikan kepuasan terhadap masyarakat dengan nilai skor 81, organisasi memberikan informasi terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat dengan nilai skor 76, melalui kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dapat mengenal karakteristik yang dimiliki oleh setiap pegawai di dalam

kelas dengan nilai skor 84, pegawai melakukan evaluasi tentang pelayanan pada masyarakat dengan nilai skor 78 jumlah nilai skor rata-rata **78,2** predikat **Sangat Baik**.

2. Indikator Bukti Fisik

Tabel 4.21

Rata – Rata Persentase Indikator Bukti Fisik

No	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Pegawai melakukan yang sifatnya mendidik	77	Bik
2	Bagaimana pegawai memberikan pelayanan cepat serta akurat pada masyarakat	87	Sangat baik
3	Tentang memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan kemampuan pegawai	78	Baik
4	Pegawai memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai jadwal pelayanan	85	Sangat baik
5	Setiap pegawai selalu meminimalkan keluhan masyarakat	81	Sangat baik
Rata-Rata		87,1	Sangat baik

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.21 hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada masyarakat SMP Negeri Uwambo mengenai kualitas pelayanan di SMP Uwambo distrik abenaho kabupaten yalimo. Bagaimana pegawai memberikan pelayanan cepat serta akurat pada masyarakat dengan nilai skor 77, Bagaimana pegawai memberikan pelayanan cepat serta akurat pada masyarakat dengan nilai skor 87, tentang memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan kemampuan pegawai dengan nilai skor 78, Pegawai memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai jadwal pelayanan dengan nilai skor 85, Setiap pegawai

selalu meminimalkan keluhan masyarakat dengan nilai skor 81. Maka angka-angka pada pembahasan tersebut menunjukkan bahwa indikator bukti fisik dengan jumlah nilai skor rata-rata **87,1** dengan predikat **Sangat Baik**.

3. Indikator Daya Tanggap

Tabel 4.22

Rata – Rata Persentase Indikator Daya Tanggap

No	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Bagaimana dalam memberikan pelayanan terhadap siswa dengan kemampuan siswa	87	Sangat Baik
2	Pegawai selalu memberhatikan kemampuan siswa di sekolah	71	Baik
3	Pegawai memberikan perhatian dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat	76	Baik
4	Bagaimana dengan pegawai memberikan sarana atau masukan dalam pelayanan terhadap masyarakat	86	Sangat Baik
5	Setiap pegawai melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhanya	84	Sangat Baik
Rata-Rata		84,3	Sangat Baik

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

berdasarkan tabel 4.22 hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada SMP Negeri Uwambo mengenai kualitas pelayanan di SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten yalimo tentang Kualitas pelayanan. Bagaimana dalam memberikan pelayanan terhadap siswa dengan kemampuan siswa dengan nilai skor 87, Pegawai selalu memberhatikan kemampuan siswa di sekolah dengan nilai skor 71, Pegawai memberikan perhatian dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan nilai skor 76, Bagaimana dengan pegawai memberikan sarana atau masukan dalam pelayanan

terhadap masyarakat dengan nilai skor 86, Setiap pegawai melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dengan nilai skor **84,4 Sangat Baik.**

E. Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan SMP Negeri Uwambo Distrik Abenaho Kabupaten Yalimo

Tabel 4.23

Rekapitulasi Rata – Rata Persentase Variabel Kualitas Pelayanan SMP Negeri Uwambo

No	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Indikator Keandalan	78,2	Baik
2	Indikator Bukti Fisik	87,1	Sangat Baik
3	Indikator Daya Tanggap	84,3	Sangat Baik
Rata – Rata		84,3	Sangat Baik

sumber : olahan data primer,tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.23 hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada SMP Negeri Uwambo mengenai Kualitas pelayanan pada SMP Negeri Uwambo Distri Abenaho kabupaten yalimo tentang variabel kualitas pelayanan. Indikator keandalan dengan nilai skor 78,2dengan predikat baik,Indikator bukti fisik dengan nilai skor 87,1dengan predikat sangat baik,Indikator daya tanggap dengan nilai skor 84,4 dengan predikat sangat baik. Maka angka – angka pada pembahasan tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa jumlah nilai skor rata – rata **84**, dengan predikat **Sangat Baik.**

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada SMP Negeri Uwambo mengenai kualitas pelayanan di SMP Negeri uwambo distrik abenaho kabupaten yalimo tentang variabel kualitas pelayanan. Indikator keandalan dengan nilai skor 78,2 dengan predikat baik, Indikator bukti fisik dengan nilai skor 87,1 dengan predikat sangat baik, Indikator daya tanggap dengan nilai skor 84,3 dengan predikat sangat baik. Maka angka – angka pada pembahasan tersebut menunjukkan variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa jumlah nilai skor rata – rata **84,3** dengan **Predikat Sangat Baik**.

B. Saran – Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diuraikan di atas berikut ini akan diberikan saran yakni :

1. Indikator Keandalan di harapkan agar pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pada SMP Negeri Uwambo terhadap masyarakat di lingkungan kerjanya.
2. Indikator Bukti Fisik pemberian prosedur pelayanan yang diberikan pada siswa semua harus sama tanpa membedakan antara satu dengan yang lainnya.
3. Indikator Daya Tanggap Persyaratan administrasi yang diberikan untuk pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat ataupun siswa didiknya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Agus 2007. *Pengantar Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Gunung Agung
Jakarta:
- Boediono 1999. *Measuring Customer Satisfaction (Cetakan Ketiga)*:
PT
Geramedia Pustaka
- Boediono 2010. *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparatur
Pemerintah Dan Peradilan Tatausaha Negara
Di Indonesia* Liberti Yogyakarta.
- Dale S. Beach. 1996. *Desain Prosedur Kerja*. Geramedia Terjemahan Jakarta.
- Eman Suherman. 2012. *Birokrasi Tiara Wamena*. Terjemahan
Jakarta.
- Gerson. R.F.20202, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM,
Terjemahan
Jakarta Kotler, Philip.2002. Manajemen Pemasaran (Edisi
Millennium). Pt Prenhalindo. Jakarta.*
- George R .Terry 2010. *Sepuluh Prinsip Kepuasan*. Gramedia
Jakarta
- Goeds Dan Devis 2004. *Sikap Manusia Teori Dan
Pengukurannya*
Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Hasibuan 2001. *Aspek Aspek Pengawasan*. Ghalia Indonesia.
Jakarta
- Handokon,2008. *Human Resource Managemen Program Pasca
Sarjana*,
Usnarat Manado.
- Hendry Simamora, 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Rumah
Makan Pondok Laras Dikalapa Dua, Depok*.

Kolter, Philip Dan A .B Susanto 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia. Analisis perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Edisi Pertama) Salemba Empat Jakarta .

Kustantini, Siri. 2005. Tesis *Analisis Kinerja Guru. Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Unggaran Kabupaten Semarang.*

Lovelock 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Remaja Rosdakarya

Lukman 2000. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen:* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Moneir, H.A.S., 2001. *Pelayanan Umum Di Indonesia,* Cetakan Kelima, PT. Bumi Aksara Jakarta

Munandar, Sunyoto, Anshar. 2001. *Psikologi Industry Dan Organisasi Universitas Indonesia Jakarta.*

Musanef, 1984. *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia, Gunung Agung, Jakarta*

Rita Johan, 2002. *Kepuasan Kerja Karyawan Dalam Lingkungan Intitusi Pendidikan,* Jurnal Pendidikan Penabur

Rivai, Veithzal Dan Sagala, Jauvani, Ella, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan.* PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Sedarmayanti 2001. *Applikasi Analisis Multivariate* Badan Penerbit Universitas Dioponegoro.

Robbins 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia,* PT. Salemba Emban, Aksara Jakarta

Siswanto,2009,*Manajemen Pelayanan Umum* PT.Bumi Aksara
Jakarta

Syamsi,2004.,*Administrasi Negara Baru*, LP3ES Terjemahan
Jakarta.

Sugiyono ,2011. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan
Metode R&D*.Cv. Alfabeta.Bandung.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan
Kuantitatif,Kualitatif,Dan R&D)*. Bandung Alfabeta.

Sunarto.2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta.: AMUS Jogjakarta Dan
CV
Ngeksigondo Utama.

Spencer Lyle M. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*,Cetakan
Ketiga.
Kencana Prenada Media Group. Jakarta.

Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran* (Edisi Ii). Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono. Fandy,2004,*Manajemen Jasa*, Cetakan Kedua, Penerbit Andi
Yogyakarta

Kustantini Sri 2005. *Tesis Analisis Kinerja* Guru SMP N 2
UNGARAN,
Kabupaten Semarang.

Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas
Layanan Terhadap Niat Pembelian Uang. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* No.3
Jilid 10 2005,H.153-165

B. Dokumen-Dokumen

Undang-Undang Pokok Kepegawaian No.43 Tahun 1999 Tentang
Perubahan

Undang – Undang No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok
Kepegawaian..

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995
Tentang
Pendidikan Menengah.

Surat Keputusan Bupati Yalimo 26 Tahun 2012

Lampiran 1

INSTRUMEN PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. No :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :
5. Pendidikan :
6. Agama :

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda check list/centang (√) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan jawaban. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut :

NO	PERSYARATAN		SKOR
1	Sangat Baik	(SB)	5
2	Baik	(B)	4
3	Kurang Baik	(KB)	3
4	Tidak Baik	(TB)	2
5	Sangat Tidak Baik	(STB)	1

C. DAFTAR PERTANYAAN

1. Keandalan

No	PERTANYAAN	SKALA				
		SB	B	KB	TB	STB
1	Kesederhanaan prosedur pelayanan yang diberikan pegawai tepat waktu					
2	Pelayanan pegawai selalu memberikan kepuasan terhadap masyarakat					
3	Organisasi memberikan informasi terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat					

4	Melalui kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dapat mengenalkan karakteristik yang dimiliki oleh setiap siswa didalam kelas					
5	Pegawai melakukan evaluasi tentang pelayanan pada masyarakat					

2. Indikator Bukti Fisik

NO	PERTANYAAN	SKALA				
		SB	B	KB	TB	STB
1	Pegawai melakukan yang sifatnya mendidik					
2	Bagaimana pegawai memberikan pelayanan cepat serta akurat pada masyarakat					
3	Tentang memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan kemampuan pegawai					
4	Pegawai memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai jadwal pelayanan					
5	Setiap pegawai selalu meminimalkan keluhan siswa maupun masyarakat di lingkungan kerjanya					

2. Indikator Daya Tanggap

NO	PERTANYAAN	SKALA				
		SB	B	KB	TB	STB
1	Bagaimana dalam memberikan pelayanan terhadap siswa sesuai dengan kemampuan siswa					
2	Pegawai selalu memberhatikan kemampuan siswa di sekolah					

3	Pegawai memberikan perhatian dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat					
4	Bagaimana dengan pegawai memberikan sarana atau masukan dalam pelayanan terhadap masyarakat					
5	Setiap pegawai melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya					

7.					√											
8.	√						√		√		√		√			√
9.		√				√				√				√		√
10.	√		√		√		√		√				√		√	
11.	√						√		√		√					
12.		√				√		√						√		√
13.		√				√				√						
14.	√				√		√		√				√		√	
15.					√						√		√			
16.		√				√		√		√				√		
17.	√		√		√		√		√		√		√		√	
18.		√				√								√		
19.	√							√		√			√			
Jumlah	9	7	3	-	7	8	6	5	7	7	5	-	7	5	4	4
	Total 19				19				19				19			

Foto Profil Fasilitas SMP Negeri Uwambo



Foto Saat Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMP Negeri Uwambo



Foto Struktur Organisasi SMP Negeri Uwambo

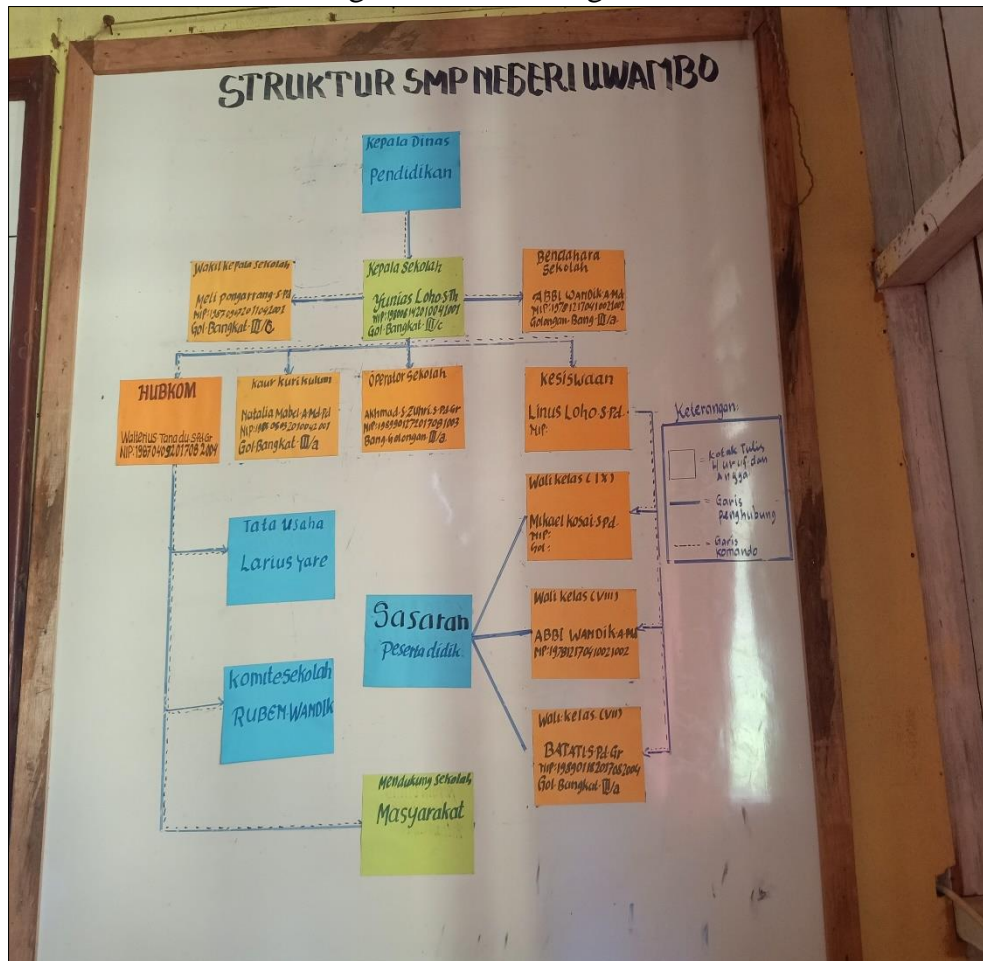


Foto Visi Dan Misi SMP Negeri Uwambo

PELINDUNG VISI MISI TUJUAN SASARAN SMP NEGERI UWAMBO

A. Pelindung

1. Pempinan segala dan Seluruh Hamba-hamba Tuhan
2. Pempunan yang menentaskan kami yang sampai penerintah pusat.

B. VISI

SMP Negeri Uwambo Mengelolah Menjadi Lembaga pendidikan yang berkualitas, jujur, aman, dan berahlak, mulia, aman rama dan menyenangkan.

C. Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan Negeri yang berkualitas
2. Mengelola pendidikan yang sehat Lampa meningkatkan Perasaan
3. Mendidik mengajar apa yang belum tau di perjelaskan agar Lebih Jelas
4. Menyediakan sarana dan prasarana pembelajaran yang Layak untuk menunjang tercapainya visi dari Misi Serta kurikulum Berbasis kompetensi inti dan Kade Dalam Struktur K-13
5. Meningkatkan kualitas SDM melalui pendidikan pembinaan dan pelatihan
6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan Menerapkan pembinaan, pelatihan
7. Menyalin hubungan kerja sama gereja Lembaga pendidikan SD SMP SMA/SMK/MTK dan PT dengan Lembaga Masyarakat
8. Mencakup pemahaman sekolah Sehat, Aman, Rama anak, dan Menyenangkan

D. Tujuan

1. Agar warga sekitar Sekolah Memahami berbagai informasi tentang gerakan pendidikan yang Sehat, aman, rama anak dan Menyenangkan
2. Agar sekolah dapat menyusun dan Melak-Sanakan rencana yang baik melakukan Etalase dan Melaporkan pelak sandani Kegiatan.
3. Agar guru mengajar peserta didik untuk Memahami hal-hal yang harus di pen unti, di Jamin masa Depan
4. Agar warga sekolah dan warga sekitar Sekolah Mengetahui dan Memahami bahwa Sekolah memberikan peluang untuk mengembangkan minat, pakat dan kemampuan siswa untuk menyum-ukkan La isisil yang di miliki Peserta didik.
5. Memberikan gambaran umum cara partisipasi dalam Masyarakat dan meninjau lanjut dunia pendidikan yang baik.

E. Sasaran

1. Peserta didik
2. Tenaga Pendidik, pengajar
3. Tenaga ke pendidikan, staf, tata usaha, pustakawan dan petugas kebersihan serta kesehatan
4. Komite Sekolah dan masyarakat umum dan orangtua anak Masyarakat yang ad di Sekitar Lingkungan Sekolah Serta para penusaha

Foto Papan Nama SMP Negeri Uwambo



Foto Bersama Dengan Kepala Sekolah SMP Negeri Uwambo

