

**KINERJA PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK
MAMPU (SKTM) STUDI KASUS DI KAMPUNG KOBAKMA
DISTRIK KOBAKMA KABUPATEN MAMBERAMO
TENGAH**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik Guna
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Pada Program Studi Ilmu
Pemerintahan (S1)*



Oleh;

GARINUS ENDAMBIA
N I M. 2016 10 062

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL : **KINERJA PELAYANAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU STUDI
KASUS DI KAMPUNG KOBAKMA DISTRIK
KOBAKMA KABUPATEN MAMBERAMO
TENGAH**

Diusulkan Oleh,

NAMA : **GARINUS ENDAMBIA**
NIM : 2016 10 062
PROGRAM STUDI : **ILMU PEMERINTAHAN**
WAKTU PENULISAN : **± 2 BULAN**

Telah diperiksa dan disetujui
Pada Tanggal : 26 April 2021

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

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

BAMBANG SUPENO DOMI,S.Sos.,M.Si
NIDN.1204076701

Mengetahui,
Ketua Program Studi

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

HALAMAN PENGESAHAN

**KINERJA PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
STUDI KASUS DI KAMPUNG KOBAKMA DISTRIK KOBAKMA
KABUPATEN MAMBERAMO TENGAH**

Telah di pertahankan Skripsi Ini Di Depan Panitia Ujian Skripsi

Pada Hari Kamis 15 Juli 2021

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ketua,

Sekretaris,

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

DEFRAN SISKAA.,SE,MM
NIDN. 1417098702

Anggota,

Anggota,

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

BAMBANG SUPENO DOMI,S.Sos.,M.Si
NIDN.1204076701

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

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

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, hidayah, petunjuk, perlindungan serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

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

1. Bapak **Dr.H. Rudihartono Ismail,M.Pd** selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah (UNAIM') Yapis Wamena, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenyam pendidikan tinggi.
2. Ibu **Siti Khikmatul Risqi,S.IP,M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena yang telah memberikan berbagai macam panduan dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Ibu **Siti Khikmatul Risqi,S.IP,M.Si** dan Bapak **Bambang Supeno Domi,S.Sos,M.Si** selaku pembimbing I dan Pembimbing II, yang telah membimbing penulis selama penulisan tugas akhir.
4. Ibu **Siti Khikmatul Risqi,S.IP,M.Si** selaku dosen wali yang telah bersedia menjadi dosen wali semenjak semester I sampai dengan berakhirnya studi.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Lingkungan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah mendidik, membina dan mengabdikan ilmu kepada penulis.
6. Bapak **Mus Endambia** selaku Kepala Kepala Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yang telah memberikan ijin, rekomendasi, bantuan kepada penulis serta seluruh pegawai dan staf serta Masyarakat yang telah sudi membantu memberikan data, sehingga penulis tidak menemui kesulitan.
7. Yang tercinta ayahanda dan ibunda **Ambon Endambia dan Berta Somba** yang telah membesarkan penulis.

8. Yang tersayang Istriku **Jalikwe Wenda** dan Putriku **Queen Yemima Lois Somba**, yang selalu sabar menanti dan memberikan dorongan serta motivasi kepada penulis agar menyelesaikan perkuliahan ini.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena atas kebersamaannya selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
10. Kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, yang dengan rela membantu penulis baik selama menekuni studi maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.

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

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

Wamena, Desember 2020

P e n u l i s,

GARINUS ENDAMBIA
NIM.201610062

ABTRAKSI

GARINUS ENDAMBIA .NIM. 201610062 _____ **“Kinerja Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Studi Kasus Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah ”**
(Pembimbing : **Siti Khikmatul Risqi** dan **Bambang Supeno Domi**)

Dalam suatu organisasi pemerintah ataupun swasta, pasti digerakkan oleh sekelompok orang yang di dalamnya berperan aktif untuk mencapai setiap tujuan dari organisasi tersebut. Tujuan dari organisasi akan tercapai jika seluruh pihak terkait memaksimalkan setiap hasil kerja dengan baik.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu jenis pelayanan yang sering diminta oleh masyarakat, mengingat, masih banyaknya masyarakat berpenghasilan dibawah rata-rata menyebabkan Surat Keterangan Tidak Mampu yang sering menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan pelayanan lainnya seperti, Beasiswa, Raskin, Bantuan program pemberdayaan masyarakat dari pemeritah pusat dan daerah lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dilakukan oleh Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

Penelitian ini dilakukan di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pelayanan SKTM yang selama ini dilakukan oleh Aparatur Kampung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik studi pustaka, kuesioner, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa data deskriptif-kuantitatif dengan menggunakan rumus perhitungan skor. Dalam penelitian ini lembaran kuesioner diberikan kepada 25 orang yang merupakan masyarkat Kampung Kobakma yang menerima pelayanan SKTM sebagai responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) melalui 6 (enam) dimensi pengukuran yakni responsivitas, tanggungjawab, kualitas layanan, produktifitas, kerjasama, dan kemampuan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma

Kabupaten Mamberamo selama ini telah berjalan dengan baik, hal ini telah dibuktikan dari hasil perhitungan nilai rata-rata rekapitulasi variabel kinerja

pelayanan yakni berjumlah 91,2 jika diinterpretasikan ke dalam tabel interpretasi nilai skor maka nilai tersebut berada pada predikat baik.

Kata kunci : Kinerja, Pelayanan, SKTM.

DAFTAR ISI

	<i>Hal</i>
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABTRAKSI	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kegunaan Penelitian.....	5
a. Kegunaan Teoritis.....	5
b. Kegunaan Praktis	6
BAB II. LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Definisi Operasional	39
D. Kerangka Konseptual Penelitian	41
BAB III. METODE DAN TEKNIK PENELITIAN	43

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
B. Jenis Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Instrument Penelitian	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisa Data	46
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan.....	89
BAB V. PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

	<i>Hal</i>
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Tabel Interpretasi Nilai Skor.....	47
Tabel 4.1 Keadaan Masyarakat Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Keadaan Masyarakat Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah Berdasarkan Usia/Umur.....	51
Tabel 4.3 Keadaan Masyarakat Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.4 Keadaan Masyarakat Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah	54
Tabel 4.6 Deskripsi keadaan Responden berdasarkan Umur/Usia	55
Tabel 4.7 Deskripsi keadaan Responden berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.8 Deskripsi keadaan Responden berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.9 Deskripsi keadaan Responden berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.10 Deskripsi keadaan Responden berdasarkan Agama	58
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Dilakukan Aparatur Kampung Dalam Memenuhi Kebutuhan Dan Aspirasi Masyarakat.....	60
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan Aparatur Kampung apakah sudah baik.....	61
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Keselarasan Antara Program Dan Kebutuhan Masyarakat Sudah Berjalan Dengan Baik.....	63
Tabel 4.14 Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Responsivitas	64

Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Seluruh Aparatur Kampung Kobakma Mampu Dalam Menyelesaikan Pekerjaannya Dengan Baik	66
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang Aktivitas Yang Dikerjakan Sudah Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip Adminitrasi Yang Benar	67
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang Bagaimana Sikap Aparatur Kampung Dalam Pelayanan Pembuatan Sktm	68
Tabel 4.18	Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Responsibilitas	70
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu?	71
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Apakah standar pelayanan yang diterapkan sudah baik	72
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang bagaimana hasil kerja Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM	74
Tabel 4.22	Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kualitas Layanan	75
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SKTM ?	76
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Tentang Bagaimana tingkat kepuasan dari kinerja Aparatur Kampung dalam melayani bapak/ibu ?	78
Tabel 4.25	Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Produktifitas	79
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Tentang Bagaimana Kerja Sama Aparatur Kampung Dalam Menyelesaikan Pekerjaan	81
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Tentang Bagaimana hubungan kerja antar Aparatur Kampung dalam menyelesaikan pekerjaan ?	82
Tabel 4.28	Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kerjasama	83
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Tentang Apakah Kemampuan Aparatur Kampung Dalam Pelayanan Sudah Baik	85

Tabel 4.30	Tanggapan Responden Tentang Bagaimana Kompetensi Yang Dimiliki Masing-Masing Aparatur Kampung ?.....	86
Tabel 4.30	Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kemampuan	87

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Partisipasi Dalam Pelayanan Publik	23
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3. Data Hasil Penelitian
- Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Penelitian
Surat Ijin Melakukan Penelitian Dari LP2M Universitas
Amal Ilmiah Yapis Wamena.
- Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Kepala
Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten
Mamberamo Tengah
- Lampiran 6. Biodata Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perjalanan ketatanegaraan, Desa/Kampung telah banyak berkembang sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera.

Mengacu pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Pemerintah Desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Perangkat desa bertugas membantu kinerja kepala desa dalam melaksanakan tugas-tugas dan fungsi-fungsi Pemerintah Desa dan adapun Badan Permusyawaratan Desa yang adalah pengawas dan representatif dari masyarakat.

Pemerintah Desa merupakan lembaga eksekutif desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai lembaga legislatif desa. Desa merupakan salah satu entitas pemerintahan paling rendah yang menjadi arena paling tepat bagi masyarakat untuk mengaktualisasikan kepentingannya guna menjawab setiap kebutuhan kolektif masyarakat. Pemerintah Desa juga merupakan organisasi pemerintah terdepan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan

kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah.

Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan pemerintah atau sering disebut birokrasi tidak lain adalah sebagai pihak yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Dalam hubungan ini segala kecenderungan dan sifat yang menjadi karakteristik dari masing-masing pihak, baik pemerintah maupun dari masyarakat, sama-sama akan memberikan gambaran mengenai bagaimana kinerja pelayanan publik tersebut dilakukan. Dari pihak pemerintah misalnya, karakteristik birokrasi beserta segenap orientasi politiknya akan membawa konsekuensi tersendiri bagi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Sementara dari sisi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan misalnya, partisipasi yang rendah dan kurangnya daya kritis terhadap kinerja pemerintahan, akan menjadikan posisi masyarakat menjadi lemah sehingga tidak ada jalan lain kecuali menerima pemberian layanan apa adanya meski dengan kualitas yang memprihatinkan.

Lemahnya dan rendahnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan pada satu sisi dapat dipahami bahwa pemerintah sebagai pelayan publik masih mengalami ketidakberdayaan. Ketidakberdayaan ini tidak saja menghinggapi pemerintahan pada level pusat dan daerah tetapi juga dialami oleh pemerintahan dalam level yang terkecil yakni

Desa/Kampung. Untuk dapat mewujudkan kinerja pemerintah desa yang maksimal dalam meningkatkan pelayanan publik maka penting juga adanya dukungan dari sumber daya manusia aparatur yang mampu baik secara kualitas maupun kuantitas, serta adanya ketersediaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang memadai.

Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan salah satu jenis pelayanan yang sering diminta oleh masyarakat, mengingat, masih banyaknya masyarakat berpenghasilan dibawah rata-rata menyebabkan Surat Keterangan Tidak Mampu yang sering menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan pelayanan lainnya seperti, Beasiswa, Raskin, Bantuan program pemberdayaan masyarakat dari pemerintah pusat dan daerah lainnya.

Yang terjadi di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kampung khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu dalam pengamatan penulis masih dapat dikatakan tidak maksimal dan masih terdapat kekurangan karena tidak profesionalnya aparatur pemerintah desa setempat serta masih kurangnya perhatian kepada masyarakat, antara anggota masyarakat satu dengan anggota masyarakat yang lain. Dari segi pelayanan yang ada, seringkali terjadi ketidaktepatan jam kerja dan waktu dalam pengurusan surat-surat,dokumen ataupun urusan masyarakat yang lainnya, yang sebenarnya bisa selesai dengan cepat tapi menjadi lambat akibat kinerja aparatur Kampung yang masih kurang responsivitas dan juga sumber daya manusia aparatur Kampung yang menjadi salah satu penyebab tidak maksimalnya kinerja pelayanan publik di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah. Selain itu, kondisi kantor yang belum representatif, menyebabkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu belum optimal.

Beberapa indikasi kelemahan kinerja pemerintah kampung dalam pelayanan publik tersebut menarik untuk dikaji melalui suatu penelitian, tentang bagaimana kinerja pemerintah kampung yang dalam hal ini untuk meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian yang ada, mendorong penulis untuk lebih jauh lagi meneliti tentang Kinerja Pemerintah Kampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik yang meski sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada dan berjalan sesuai format kerja, akan tetapi masih terdapat hambatan dan masalah yang terjadi dilapangan. Fokus penelitian ini dilaksanakan di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Maberamo Tengah. Setiap penelitian yang dilakukan tentunya memiliki sasaran atau tujuan yang jelas untuk dicapai, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kinerja Pemerintah Kampung dalam Meningkatkan Pelayanan Publik khususnya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Maberamo Tengah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik melaksanakan penelitian dengan mengambil judul : “ **Kinerja Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Studi Kasus Di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah** “.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada penelitian ini maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti, penelitian akan dilakukan di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah terhadap aparatur kampung khususnya mengenai kinerja pelayanan publik yang terkait dengan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dimana indikator penelitian ini adalah responsivitas, tanggung jawab, kualitas layanan, produktivitas, kerja sama dan

kemampuan aparaturnya Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan fokus penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“ Bagaimana Kinerja Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Studi Kasus Di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah?”

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan suatu penelitian berkaitan erat dengan rumusan masalah yang dituliskan (Sugiyono, 1997:199). Dari rumusan masalah yang telah ditentukan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Studi Kasus Di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan hasil penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan (Sugiyono, 1997:200), dengan demikian maka diharapkan penelitian ini memberikan Kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Adapun kegunaannya adalah sebagai berikut :

a. Kegunaan Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat melengkapi tugas-tugas dan memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Universitas Amal Ilmiah (UNAIM) Yapis Wamena dan juga untuk menambah wawasan penulis, dan wacana dalam bidang kejurusan dan bermanfaat di masyarakat.

b. Kegunaan Praktis

Untuk kontribusi yang berarti bagi pemikiran dan sistem pemerintahan di Indonesia khususnya kemajuan daerah Kabupaten Mamberamo Tengah, selain itu pula untuk menjawab dari permasalahan-permasalahan yang ada di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah khususnya mengenai kinerja Pemerintah Kampung dalam pelayanan publik.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Kinerja

a. Pengetian Kinerja

Bernardin dan **Russel** dalam (*Ruky, 2002:15*) memberikan pengertian kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period”*. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu. Menurut **Gibson, dkk (2003: 355)**, job performance adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya.

Sementara menurut **Mangkunegara** dalam (**Widodo, 2004:77**), Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dimana baik dan buruknya tidak dilihat dari tingkat kuantitas yang dihasilkan seseorang dalam bekerja, akan tetapi juga diukur dari segi kualitasnya.

Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh **Payaman Simanjuntak (2005:1)** yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Menurut **Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67)** mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut : Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikanya.

Kinerja dapat berupa penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang menduduki jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga pada keseluruhan jajaran personel dalam organisasi. Selanjutnya peneliti juga akan mengemukakan tentang definisi kinerja pegawai menurut **Bernandin & Russell (1993:135)** yang dikutip oleh *Performansi* adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu.

Sedangkan **Veithzal Rivai (2006:309)** mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Deskripsi dari kinerja menyangkut dua komponen yaitu tujuan dan ukuran, penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

Menurut **Gibson, Et Al** dalam (**Srimulyo, 1999:33**), ada tiga perangkat variabel yang mempengaruhi perilaku dan prestasi kerja atau kinerja, yaitu :

- a. Variabel Individual, terdiri dari :
 1. Kemampuan dan ketrampilan : mental dan fisik
 2. Latar belakang : keluarga, tingkat sosial, penggajian
 3. Demografi : umur, asal-usul, jenis kelamin.
- b. Variabel Organisasi, terdiri dari :
 1. Sumber daya
 2. Kepemimpinan
 3. Imbalan
 4. Struktur
 5. Desain pekerjaan
- c. Variabel Psikologis, terdiri dari :
 1. Persepsi
 2. Sikap
 3. Kepribadian
 4. Belajar
 5. Motivasi

Berdasarkan beberapa teori tentang kinerja dan prestasi kerja dapat dikatakan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Kinerja juga dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi

organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Menurut **Dessler (1997)**, kinerja merupakan prosedur yang meliputi (1) penetapan standar kinerja; (2) penilaian kinerja aktual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar ini; (3) memberi umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi.

Otonomi Daerah yang sarat dengan isu strategi berupa kelembagaan, sumber daya manusia berupa aparatur pelaksana, jaringan kerja serta lingkungan kondusif yang terus berubah merupakan sebuah tantangan bagi Inspektorat untuk menanggapi serta mensiasatinya dengan tanggap dan cepat agar tidak ketinggalan dari Inspektorat lainnya dalam memacu gerak pembangunan dan Pengawasan suatu Daerah.

Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban.

Menurut **Siagian (1985:210)** Pemikiran yang matang dalam konteks kinerja aparat dalam hal kebijaksanaan yang mantap dan kegiatan pengembangan yang berkelanjutan itu biasanya mencakup hal-hal sebagai berikut :

Pertama, Perencanaan tenaga kerja (*manpower planning*) dengan telah mengetahui misi, tugas pokok, fungsi dan kegiatan

organisasi, akan relatif lebih muda untuk mengetahui jumlah tenaga kerja yang diperlukan, jenis pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, jenjang kepangkatan dan jabatan yang harus tersedia dan tergambar dalam pormasi jenis kelamin dan sebagainya. Tanpa perencanaan tenaga kerja yang mantap, dua kondisi negatif yang bisa timbul, yaitu : (1) tidak tersedianya tenaga yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas fungsional organisasi, dan (2) tenaga kerja yang ada meskipun jumlahnya cukup akan tetapi persyaratan dan tuntutan kualitatif tidak terpenuhi. Kondisi negatif demikian sudah barang tentu tidak akan mendukung usaha mewujudkan Profesionalisme dan Spesialisasi yang didambakan demi penyelenggaraan pemerintahan di daerah secara efektif dan efisien.

Kedua : Pengembangan sumber daya insani. Asumsi dasar dalam mengembangkan Profesionalisme dan spesialisasi ialah bahwa pada hakikatnya manusia secara normal mempunyai kemauan dan untuk secara kualitatif terus tumbuh dan berkembang. Dengan demikian maka berdasarkan suatu perencanaan tenaga kerja yang mantap, tenaga kerja yang ada harus terus dikembangkan dengan program pengembangan yang terarah, sistematis dan programatis sehingga kekurangan yang ada mulanya dirasakan dan dapat diatasi. Jelaslah bahwa kebijakan yang menyangkut pengembangan sumber daya insani merupakan bagian yang amat penting dari usaha menumbuhkan dan memelihara Profesionalisme dan Spesialisasi dikalangan aparatur pemerintah.

Ketiga : Cara pengetahuan dan keterampilan (*skills profile*), perdefinisi spesialisasi berarti keterampilan khusus yang tercermin dalam pengetahuan yang sangat mendalam mengenai sesuatu. Keterampilan khusus dan pengetahuan yang mendalam itu dapat diperoleh dengan berbagai cara seperti perolehan pengalaman operasional dilapangan dan jalur formal dalam bentuk latihan. Yang

paling tepat ditempuh adalah jalan menggabungkan kedua jalur tersebut. Akan tetapi sebelum menempuh jalur pengembangan yang demikian, gambaran yang jelas tentang citra keterampilan yang dibutuhkan harus ada terlebih dahulu.

Keempat : Jabatan Struktural dan Jabatan Fungsional dalam birokrasi yang modern, lumrah untuk menentukan dua jenis utama jabatan. Lebih lanjut kinerja aparatur merupakan kriteria utama terhadap penilaian keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan segenap tugas dan kegiatan sesuai program atau misinya. Menurut **Baharuddin (1999:4)** Kinerja adalah gambaran mengenai sejauhmana suatu kegiatan/program/pelaksanaan tugas telah dilaksanakan dalam mencapai sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Adapun menurut **Gordon B. Devis (1993:346)** kinerja adalah penampakan kemampuan seseorang dalam menghasilkan sesuatu yang tercermin dari hasil pekerjaannya.

Pengertian kinerja sebagai hasil dan fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Sesuai pengertian ini ada tiga aspek yang perlu dipahami setiap pegawai dan atau pimpinan suatu organisasi/unit kerja yakni : (a) kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya (b) kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi, dan (c) waktu yang diperlukan menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud.

Berdasarkan pengertian kinerja tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan sesuatu tugas, tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan, hasil (keluaran) dari pekerjaan seseorang sesuai standar yang ditetapkan oleh organisasi, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-

masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan. Dengan demikian, kinerja seseorang baru akan diketahui apabila orang tersebut telah menghasilkan atau menyelesaikan pekerjaannya sesuai standar yang telah ditetapkan oleh organisasi dimana ia bekerja.

Instansi pemerintah yang berhasil dalam pengukuran kinerja, pada umumnya menerapkan dua hal. Pertama, mengembangkan pengukuran kinerja berdasarkan empat karakteristik, yaitu: (a) mengacu pada tujuan program dan menunjukkan tingkat pencapaian hasil yang diinginkan, (b) terbatas kepada suatu pendapat yang penting untuk menghasilkan data bagi pengambilan keputusan, (c) respon terhadap berbagai prioritas, dan (d) pertanggung jawaban dikaitkan dengan pembentukan akuntabilitas hasil. Kedua, menyesuaikan sistem pengukuran kinerja yang ideal pertimbangan dunia nyata. Kinerja sebagai hasil kerja atau kemampuan kerja yang diperlihatkan seseorang, sekelompok orang (organisasi) atas suatu pekerjaan, pada waktu tertentu dapat berupa produk akhir atau berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana dan keterampilan spesifik yang dapat mendukung pencapaian tujuan, sasaran organisasi.

Kinerja dapat dinilai dari apa yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam kerjanya. Dengan kata lain kinerja adalah bagaimana seseorang pegawai melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya. Kinerja pegawai yang meningkat akan turut mempengaruhi/meningkatkan prestasi organisasi tempat pegawai yang bersangkutan dapat bekerja, sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat dicapai. Untuk mencapai kinerja yang efektif, efisien dan berkualitas, maka **Mitchell** dalam (**Sedarmayanti, 2001:51**) mengungkapkan empat aspek yang dilakukan oleh seorang pegawai guna mewujudkan kinerja yang prima adalah : (1) kualitas pekerjaan, (2) prakarsa, (3) kemampuan, (4) komunikasi.

Lebih lanjut **Casio** dalam (**Sedarmayanti, 2004:230**) menyarankan agar kinerja pegawai itu sangat efektif hendaknya memenuhi syarat :

- 1) *Relevance*, yaitu menyangkut hal atau faktor yang diukur selevel (terkait dengan pekerjaannya, output, proses atau inputnya).
- 2) *Sensitivity*, yaitu menyangkut sistem yang digunakan harus peka membedakan pegawai yang berprestasi dan pegawai yang tidak berprestasi.
- 3) *Realibility*, yaitu sistem yang digunakan harus dapat diandalkan, dipercaya, menggunakan tolak ukur objektif, sah, akurat, konsisten, dan stabil.
- 4) *Acceptability*, yaitu sistem yang digunakan harus sangat dimengerti dan diterima oleh pegawai.
- 5) *Practicality*, yaitu semua instrumen yang digunakan harus mudah digunakan pihak kedua.

Seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaan, maka perlu mengetahui unsur-unsur yang sangat mendalam tentang kinerjanya, yaitu :

- 1) Meningkatkan mutu kerja, seperti ketepatan, ketrampilan, ketelitian dan kerapian;
- 2) Meningkatkan kualitas kerja, penciptaan, produk dan jasa, kreatif, mampu bekerja dan beradaptasi;
- 3) Meningkatkan ketangguhan, seperti mengikuti perintah, keselamatan kerja, inisiatif, ketepatan waktu dan kehadiran;
- 4) Meningkatkan sikap, seperti kerja sama dan perubahan pekerjaan.

Untuk mengkaji lebih mendalam, maka **Wasistino, dkk (2004:48)** menjelaskan indikator kinerja pegawai yang akan dibahas, meliputi :

1) Responsivitas

Lenville dalam (**Wasistiono, 2004:49**) responsivitas adalah kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas dalam konteks ini adalah menunjukkan keselarasan antara program, dan bagian pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas perlu dijadikan sebagai salah satu indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan pegawai dalam menjalankan misi dan tujuannya. Responsivitas pegawai yang rendah seperti ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara tugas pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, jelas akan menunjukkan kegagalan organisasi pemerintah dalam mewujudkan misi dan tujuannya. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah, maka dengan sendirinya memiliki kinerja yang rendah pula.

2) Responsibilitas

Lenville dalam (**Wasistiono, 2004 :49**) mengatakan responsibilitas adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang diimplikasikan atau eksplisit. Karena itu responsibilitas bisa juga suatu ketika berbenturan dengan responsivitas, manakala kebijakan dan prosedur-prosedur administrasi yang ada dalam organisasinya ternyata tidak lagi memadai untuk menjawab dinamika yang terjadi dalam masyarakat. Hal ini terjadi disebabkan dinamika masyarakat selalu lebih cepat dari perubahan organisasi.

3) Kualitas pelayanan

Menurut **Gaspem** dalam (**Lukman, 1999:9**) kualitas adalah : “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.” Sedangkan **Lukman (1999:9)** mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang atau mesin secara fisik maupun non fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan.

4) Produktivitas

Sedarmayanti (2004:232) mengemukakan produktivitas adalah hubungan antara barang dan jasa yang dihasilkan dan sumber-sumber masukan (input) yang digunakan, biasanya dinyatakan sebagai rasio besarnya keluaran (output) terhadap masukan (input). Sedangkan **Paul Mali** dalam (**Sedarmayanti, 2001:2570**) mengutarakan bahwa produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa produktivitas adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input).

Produktivitas sebagai ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Dikatakan bahwa produktivitas memiliki dua dimensi, yaitu afektivitas, dan efisien. Efektivitas berkaitan dengan pencapaian unjuk kerja (cara kerja) yang kuantitas dengan waktu. Sedangkan

efisiensi berkaitan dengan upaya membandingkan masukan dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan. Sehubungan dengan hal tersebut, **Timpe** dalam (**Sedarmayanti, 2004:232**) mengutarakan tujuh kunci untuk mencapai produktivitas, yaitu : (1) keahlian, (2) kepemimpinan, (3) kesederhanaan, (4) kepegawaian, (5) tugas, (6) perencanaan, (7) pelatihan. Peningkatan produktivitas diajukan untuk mencapai perubahan yang signifikan dalam rangka hubungan yang lebih baik antara keluaran dan masukan, atau peningkatan dalam rasio kinerja yang dicapai dibagi sumber yang dikonsumsi.

5) Kerja sama

Dalam <http://dwi-jo.blogspot.com/2012/02/pengertian-kerjasama.html> kerja sama adalah pekerjaan yang biasanya dikerjakan oleh individu tapi dikerjakan secara bersamaan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan agar pekerjaan tersebut menjadi lebih ringan. Menurut **Sastrohadwiryo (2003:236)** mengemukakan kerja sama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Dikatakannya, kerja sama adalah rangkain kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama.

Pada dasarnya orang tidak mampu untuk hidup sendiri sehingga untuk memenuhi kebutuhan hidupnya ia terdorong untuk melakukan kerja sama dengan orang lain. Seseorang atau sekelompok orang yang membentuk suatu kelompok kerja sama tidak lain karena orang tersebut mempunyai tujuan yang

memulai kerja sama tersebut dapat dipenuhi tujuan yang diinginkan. Demikian pula karena disadari bahwa dengan memasuki organisasi/kelompok kerja sama tersebut kepuasan serta kemajuan akan mudah terpenuhi dibandingkan dengan berusaha sendiri. Menurut **Gibson, dkk (1983:20)** kerja sama dibentuk karena mengacu kepada pada beberapa usulan yaitu : (1) pemuasan kebutuhan, (2) kedekatan daya tarik, (3) tujuan kelompok, dan (4) alasan ekonomi. Organisasi bekerja sama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, maka perlu diketahui ciri-ciri pokoknya kerja sama dilakukan oleh dua orang atau lebih, kerja sama dilakukan berdasarkan pembagian kerja secara terstruktur, dan kerja sama dilakukan untuk mencapai tujuan.

6) Kemampuan

Rivai (2004:2260) mengemukakan kemampuan adalah: “Kapasitas yang dimiliki oleh seseorang untuk mengembangkan berbagai tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Kemampuan seseorang pada hakikatnya tersusun dari dua faktor antara lain : kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Untuk itu penulis akan membahas kajian dari kemampuan sebagai berikut :

a) Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan moral. Untuk melakukan tugas dan pekerjaan bagi seseorang. Rivai menuturkan tujuh dimensi yang akan membentuk kemampuan intelektual, yaitu : (1) kecerdasan, (2) pemahaman, (3) kecepatan, (4) penalaran induktif, (5) penalaran deduktif, (6) fisualisasi, dan (7) ingatan.

b) *Kemampuan fisik*

Rivai (2004:228) mengemukakan kemampuan fisik adalah : “Kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan ketrampilan”. Kemampuan fisik memiliki makna penting khusus untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut ketrampilan. Oleh sebab itu, dia mengemukakan tujuh kemampuan fisik dasar yaitu : (1) kekuatan dinamis, (2) kekuatan tubuh, (3) kekuatan statis, (4) kekuatan, (5) keluwesan dinamis, (6) koordinasi tubuh, (7) keseimbangan dan stamina.

2. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara.

Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Karakteristik khusus dari

pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah:

- 1) Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Contohnya sertifikat, perijinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan, dan lain sebagainya.
- 2) Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi.
- 3) Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- 4) Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- 5) Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- 6) Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Menurut **Sinambela (2010:3)**, pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat

dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan.

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

b. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan juga dapat

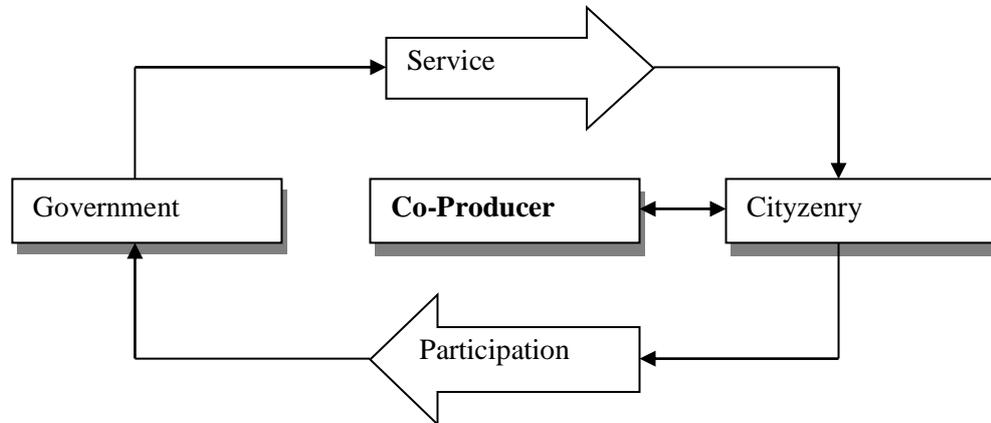
berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai.

Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalu diikuti dengan pelayanan jasanya. **Nurcholis Hanif (2005 : 146)** membagi fungsi pelayanan publik ke dalam bidang-bidang sebagai berikut:

- a. Pendidikan.
- b. Kesehatan.
- c. Keagamaan.
- d. Lingkungan: tata kota, kebersihan, sampah, penerangan.
- e. Rekreasi: taman, teater, museum.
- f. Sosial.
- g. Perumahan.
- h. Pemakaman.
- i. Registrasi penduduk: kelahiran, kematian.
- j. Air minum.
- k. Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, sertifikat, dll.

Gambar dibawah berikut ini menjelaskan konsep dasar peran pemerintah sebagai penyedia layanan umum dan peran warga masyarakat sebagai pengguna atau penerima layanan sekaligus peran dalam membantu penyelenggaraan pelayanan publik (*Co-producer*).

Gambar 2.1.

Partisipasi Dalam Pelayanan Publik

Sumber : Suwarno, Yogi. 2005

Dalam gambar dikenal istilah *co-producer*, yang berarti penghasil jasa atau layanan. *Co-producer* ini adalah masyarakat yang terlibat dalam penyelenggaraan pemberian layanan umum, sebagai bentuk partisipasi. Ini berangkat dari konsep ko-produksi yang dijelaskan oleh Ostrom. Dalam definisinya Ostrom (**Ostrom, 1996**) menjelaskan bahwa “*coproduction as the process through which inputs used to produce a good or service are contributed by individuals who are not “in” the same organization*”, yaitu bahwa *co-production* adalah proses di mana input yang digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa diberikan oleh individu yang bukan berasal dari organisasi yang sama.

Dalam Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah :

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan jasa

Dari berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut, umumnya akan timbul

beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik. LAN, (LAN, 2003) mengidentifikasi persoalan-persoalan sebagai berikut:

1. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
2. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas.
3. Pelayanan pemerintah tidak mengenal “*bottom line*” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
4. Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalities, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

c. Standar Pelayanan Publik

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang. Di Amerika Serikat pada era pemerintahan Presiden Bill Clinton, ditandai dengan dikeluarkannya *executive order 1863*, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen (*setting customer service standard*).

Isi *executive order* intinya adalah adanya upaya identifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh instansi, mensurvei pelanggan untuk menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang mereka inginkan dan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan, mengukur hasil yang terbaik, menyediakan berbagai pilihan sumber – sumber pelayanan kepada pelanggan dan sistem pengaduan yang mudah diakses, serta menyediakan sarana untuk menampung dan menyelesaikan keluhan/pengaduan.

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak

yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (LAN, 2003) antara lain adalah:

- 1) Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- 2) Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya.
- 3) Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan.

Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam **Surjadi (2012:12)** meliputi:

- a) *Kepastian hukum* dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b) *Keterbukaan* dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c) *Partisipatif* dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d) *Akuntabilitas* dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- e) *Kepentingan umum* dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- f) *Profesionalisme* dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g) *Kesamaan hak* dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- h) *Keseimbangan hak dan kewajiban* dimaksudkan bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Untuk mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta prinsip-prinsip pelayanan publik diperlukan upaya pengembangan kelembagaan birokrasi pemerintah, SDM Aparatur maupun kualitas proses penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Dimensi Kualitas Pelayanan

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Jika ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya “*Concern*” pada pelanggan.

Pada akhirnya bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilayani. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. **Lukman** dalam **Pasolong (2011:134)**, menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan

pelayanan yang berkualitas (prima) sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Menurut **Zeithmal** dalam **Pasolong (2011:135)** keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Menurut **Zeithhaml dkk** dalam **Pasolong (2011:135)**, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servequal* tersebut yaitu:

- a) *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b) *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) *Responsivess* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d) *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) *Emphaty* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang *servequal* dari **Zithham**, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Dalam studinya **Parasuraman** dalam **Jurnal**

Pendayagunaan Aparatur Negara (2012:170) menyimpulkan terdapat lima dimensi SERVQUAL (dimensi kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- e) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pelayanan hendaknya memuaskan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus selalu memperhatikan keinginan masyarakat dan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Layanan umum bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan dan layanan dengan perbuatan. Hal ini dikemukakan oleh **Moenir (1995 : 190 – 196)** dalam bentuk layanan dibawah ini :

1. Layanan dengan lisan

Layanan dilakukan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

2. Layanan dengan tulisan

Agar layanan tulisan ini memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi

atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan.

3. Layanan berbentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan 70% - 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

f. Permasalahan Pelayanan Publik

1) Penyelenggaraan

Dilihat dari sisi penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia umumnya masih memiliki beberapa kelemahan, diantaranya :

- a) ***Kurang responsive***. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi, respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b) ***Kurang informatif***. Berbagai informasi yang seharusnya di sampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- c) ***Kurang accessible***. Berbagai unit pelaksana pelayanan tertelak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.

- d) ***Kurang koordinasi.*** Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan tumpang kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e) ***Terlalu birokratis.*** Pelayanan, khususnya pelayanan perijinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f) ***Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.*** Pada umumnya aparat pelayanan kurang peduli terhadap keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g) ***Inefisien.*** Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perijinan, sering kali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

2) Sumber Daya Manusia

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utama pelayanan publik oleh pemerintah adalah tentang kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Dan salah satu unsur utama yang sangat perlu dipertimbangkan untuk perbaikan/peningkatan mutu pelayanan publik adalah masalah sistem remunerasi (penggajian) yang sesuai bagi birokrat dapat dikurangi, atau dibersihkan.

Kelemahan utama kelembagaan birokrasi pemerintah terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus

dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat yang efisien dan optimal, tetapi justru hirarkis, sehingga membuat pelayanan menjadi berbeli-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi dengan baik. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat dominan dilakukan oleh pemerintah, sehingga pelayanan publik menjadi tidak efisien. Sebaiknya, kedua fungsi tersebut dibagi secara seimbang antara pemerintah dan masyarakat, yaitu pemerintah sebagai pemegang fungsi pengaturan, sedangkan dalam hal-hal tertentu yang memungkinkan, masyarakat dilibatkan dalam fungsi penyelenggaraan, misalnya perencanaan dan pembangunan.

B. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Kinerja Pemerintahan Desa/Kampung dalam Pelayanan Publik, seperti terlihat pada tabel 2.1 dibawah ini :

Tabel 2.1

Matriks Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1	Diana Natalia Ganda, Daud Markus Liando, & Neni Kumayas	Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Publik merupakan kebutuhan pokok setiap warga Negara yakni pengurusan berbagai macam surat menyurat, legalitas, keterangan serta kebutuhan yang menyangkut kewarganegaraan. Setiap	Jurnal Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat Tahun 2016

			<p>warga Negara diwajibkan memiliki kartu tanda penduduk, dan apabila mengurus sesuatu seperti melamar pekerjaan, sekolah harus melegalisir kartu tersebut, pelayanan ini begitu jamak ditemukan dikantor kecamatan mengingat hal ini begitu banyak diurus oleh masyarakat, maka dibutuhkan kualitas pelayanan yang maksimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Negara ini. Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam penelitian ini</p>	
--	--	--	---	--

			menggunakan teori A. Dwiyanto yakni mengenai penilaian kinerja yang meliputi : produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, tanggung jawab, dan responsivitas dalam Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Watudambo.	
2	Ofin Niwi Lingawe Patar Rumampea Salmin Dengo	Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Propinsi Papua	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa , (1) tingkat efektivitas pelayanan publik masih terkategori sedang dan rendah dilihat dari tingkat kemampuan dalam menyusun, mengembangkan dan melaksanakan program dan kegiatan pelayanan publik secara berhasil; (2) tingkat efisiensi pelayanan publik masih terkategori sedang dan rendah dilihat dari kemampuan melaksanakan pelayanan publik secara cepat (waktu), tepat (biaya), dan mudah (prosedur dan mekanisme pelayanan); (3) Tingkat responsivitas pelayanan publik masih terkategori sedang dan rendah dilihat dari tingkat keselarasan program dan kegiatan pelayanan yang ditetapkan/dilaksanakan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat; (4)Tingkat kualitas pelayanan masih terkategori sedang dan	Jurnal Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Ilmu Pemerintahan Abdi Negara (STIPAN) Timika-Papua, Tahun 2020

			rendah dilihat dari kemampuan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat dari segi prosedur dan mekanisme pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, transparansi biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.	
3	Arizki Afrizal Ahmad	Kinerja Pemerintahan Desa Sebagai Penyedia Pelayanan Publik Di Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pertama, bentuk pelayanan publik desa meliputi pelayanan administrasi dan pelayanan non administrasi, pelayanan administrasi terdapat administrasi umum dan penduduk. Sedangkan pelayanan non administrasi meliputi pelayanan fisik atau infrastruktur desa dan pelayanan non fisik atau pelayanan yang berbentuk pemberdayaan masyarakat desa Wringinpitu, yang mana dalam pemberdayaan ini meliputi bentuk pelatihan membuat pupuk organik atau pertanian dan pelatihan dalam hal kesehatan. Kedua, prosedur pelayanan yang diterapkan oleh	Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Malang Tahun 2014

			<p>pemerintahan Desa Wringinpitu terdapat prosedur dalam hal pelayanan administrasi dan non administrasi, prosedur pelayanan administrasi yaitu terlebih dahulu membuat surat pengantar dari RT/RW setempat dan setelah itu ke kantor Desa untuk mengurus segala keperluannya, setelah memenuhi persyaratan yang ada maka masyarakat yang sebagai pemohon harus dapat persetujuan dari kepala desa. Sedangkan mengenai prosedur dalam pelayanan non administrasi harus ada musyawarah terlebih dahulu dengan masyarakat dan pihak yang terkait sebelum melaksanakan kegiatan tersebut. Ketiga, hambatan dan upaya pemerintah dalam menyediakan jasa pelayanan publik yaitu terdapat hambatan sulitnya mengakomodir keinginan dari banyak masyarakat, tidak dapat terealisasi rencana atau prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan, Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap perlengkapan yang harus dibawa, kurangnya kesadaran masyarakat</p>	
--	--	--	--	--

			terhadap budaya antri, adanya gangguan peralatan, seperti padamnya listrik ataupun kerusakan komputer atau sejenisnya, pembengkakan dana anggaran yang sudah ditetapkan, sulitnya mengkoordinasikan masyarakat dalam membantu kegiatan pembangunan Desa Wringinpitu.	
--	--	--	--	--

C. Definisi Operasional

Pada dasarnya definisi operasional menjelaskan variabel-variabel kajian yang dioperasionalkan.

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kampung, khususnya dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dilakukan oleh aparatur kampung Kobakma distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, dimana indikator-indikator yang digunakan terdiri dari:

1. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

2. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan kemampuan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam melaksanakan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang di *implisit* atau *eksplisit*.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan.

4. Produktivitas

Produktivitas adalah bagaimana Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien.

5. Kerjasama

Kerjasama merupakan kemampuan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

6. Kemampuan

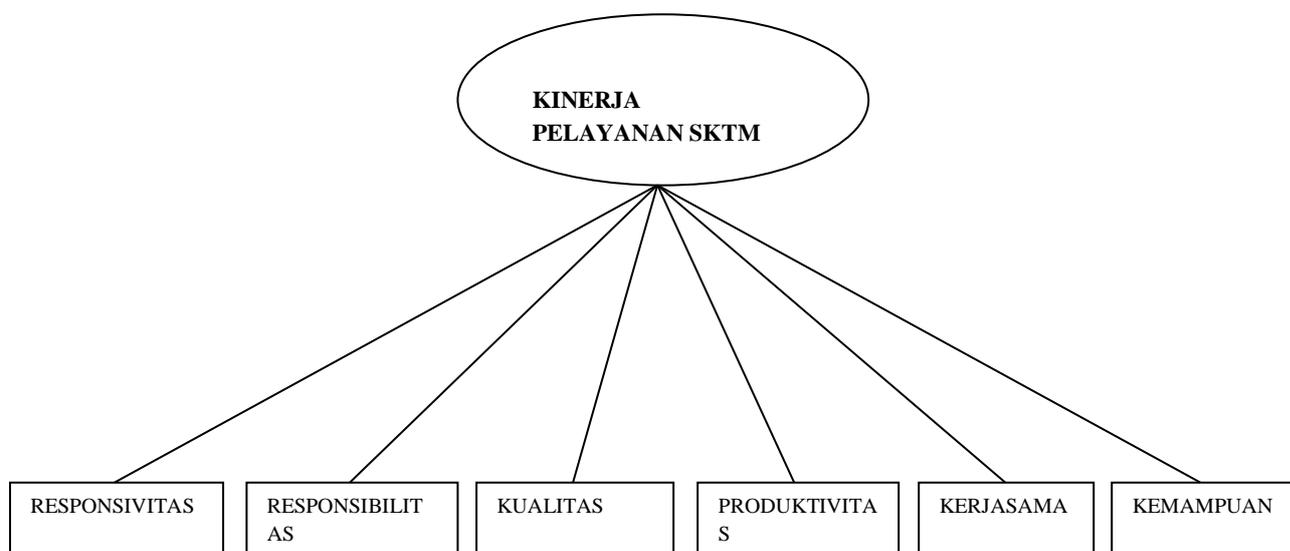
Kemampuan Kapasitas yang dimiliki oleh Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah untuk mengembangkan berbagai tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

D. Kerangka Konseptual

Dari beberapa konsepsi teori dan definisi operasional yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat dibuat suatu kerangka berfikir yang merupakan panutan alur pikir dan dasar dari penelitian ini yang digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual Penelitian



Pada gambar 2.1 diatas, maka alur penelitian yang akan dilakukan adalah mendeskripsikan kinerja pelayanan melalui 6 (enam) Indikator yaitu bagaimana responsivitas, responbilitas, kualitas, produktifitas, kerjasama dan kemampuan aparaturnya dalam pelayanan Surat

Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kabupaten Mamberamo Tengah
khususnya di Kampung Kobakma Distrik Kobakma.

BAB III

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah sebagai lokasi penelitian.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang ditempuh oleh peneliti adalah ± 2 (dua) bulan.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang memiliki tujuan untuk mendiskripsikan sesuatu yang sedang berlaku saat itu juga, didalam jenis penelitian ini yang dilakukan adalah melakukan pengumpulan informasi yang ada tanpa melakukan hipotesa, kemudian disusunlah informasi tersebut berdasarkan variabel yang dibutuhkan menjadi sumber data.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen yang hendak dijelaskan dalam penelitian baik berupa manusia, wilayah, sistem dan sebagainya. Dengan demikian populasi itu adalah suatu jumlah tertentu yang mempunyai paling sedikit satu sifat yang sama. Dan jumlah tertentu tersebut adalah dimaksudkan untuk diteliti.

Menurut **Sugiyono (2009 : 90)**, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas

dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yang telah memperoleh Surat Ijin Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang berjumlah sebanyak **25 Orang**.

2. Sampel

Menurut **Sugiyono (2011 : 81)** Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik *Sampling Jenuh*, dimana penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kurang dari 30 orang. Sehingga sampel yang digunakan adalah keseluruhan masyarakat Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yang telah memperoleh Surat Ijin Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang berjumlah sebanyak **25 Orang**.

D. Instrumen Penelitian

Menurut **William Emory dalam Sugiyono (2003 : 118)**, pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada lebih cepat kalau dinamakan membuat laporan daripada melakukan penelitian. Namun demikian dalam skala yang paling rendah laporan juga dapat dinyatakan sebagai bentuk penelitian.

Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu

alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.

Bentuk instrument yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket dalam bentuk pilihan ganda. Adapun skala yang digunakan untuk penelitian ini adalah *Skala Likert*. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan/jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *Skala Likert* mempunyai gradasi dari sangat baik sampai tidak baik.

- 1) Jika responden menjawab A (Sangat Baik) , maka diberi nilai 5
- 2) Jika responden menjawab B (Baik), maka diberi nilai 4
- 3) Jika responden menjawab C (Cukup Baik), maka diberi nilai 3
- 4) Jika responden menjawab D (Kurang Baik), maka diberi nilai 2
- 5) Jika responden menjawab E (Tidak Baik) , maka diberi nilai 1

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan teknik pengumpulan data yaitu pengumpulan data yang dilakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara. Dengan demikian dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Pustaka (*Library Reseach*)

Penelitian pustaka yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui perpustakaan, baik berupa buku-buku literatur, diktat-diktat, bahan kuliah, peraturan-peraturan, Undang-undang dan sebagainya yang memuat masalah yang dibutuhkan dalam masalah ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung ke lapangan atau memperoleh data secara langsung terhadap objek yang di teliti.

3. Kuesioner (*Angket*)

Yaitu berisi data identitas responden dan daftar pertanyaan tertulis yang mempunyai hubungan serta mengarah kepada rumusan masalah dalam penelitian ini. Dengan menggunakan daftar pernyataan/ pertanyaan, penulis berharap dapat mengetahui pendapat dan pandangan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan objek penelitian.

F. Teknik Analisa Data

Menurut **Hasan (2006 : 24)**, analisa data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data *Deskriptif-Kuantitatif*. Sedangkan tujuan menggunakannya agar dapat menggambarkan fenomena tertentu secara lebih konkrit dan terperinci. Selain itu, teknik analisa data ini dapat mengkaji temuan-temuan dari kasus yang terjadi pada lokasi penelitian, sehingga kajian yang diperoleh diharapkan dapat dikembangkan menjadi konsep.

Dengan demikian untuk menganalisa data yang dihasilkan maka peneliti menggunakan teknik perhitungan skor seperti dibawah ini :

$$\text{Jumlah Skor ideal (Skor Maksimum)} = 5 \times 25 = 125$$

$$\text{Jumlah Skor terendah (Skor Minimum)} = 1 \times 25 = 25$$

Selanjutnya, setelah diperoleh data dalam bentuk nilai/skor untuk 5 (lima) kategori jawaban dan 25 responden, kemudian diberikan

predikat yang diinterpretasikan dalam bentuk kalimat, adapun predikat tersebut seperti pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1
Tabel Interpretasi Nilai Skor

No	Interval Jumlah Skor	Predikat
1	$100 < \text{Jumlah Skor} \leq 125$	Sangat Baik
2	$75 < \text{Jumlah Skor} \leq 100$	Baik
3	$50 < \text{Jumlah Skor} \leq 75$	Cukup Baik
4	$25 < \text{Jumlah Skor} \leq 50$	Kurang Baik
5	$0 < \text{Jumlah Skor} \leq 25$	Tidak Baik

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Keadaan Lokasi Penelitian

Pada dasarnya keadaan objek penelitian merupakan dimana seorang peneliti dapat menjadikan sebagai tempat atau objek yang nantinya akan diteliti sehingga, yang dapat dijadikan objek pada penelitian ini adalah Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

Pembentukan Kabupaten Mamberamo Tengah yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Jayawijaya terdiri atas 5 (lima) distrik, yaitu Distrik Kobakma, Distrik Kelila, Distrik Eragayam, Distrik Megambilis, dan Distrik Ilugwa. Kabupaten Mamberamo Tengah memiliki luas wilayah keseluruhan $\pm 1.275 \text{ km}^2$ dengan jumlah penduduk 54.735 jiwa. Dengan terbentuknya Kabupaten Mamberamo Tengah sebagai daerah otonom, Pemerintah Provinsi Papua berkewajiban membantu dan memfasilitasi terbentuknya kelembagaan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Perangkat Daerah yang efisien dan efektif sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan, serta membantu dan memfasilitasi pemindahan personel, pengalihan aset dan dokumen untuk kepentingan penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Mamberamo Tengah.

Kabupaten Mamberamo Tengah dibentuk pada tanggal 4 Januari 2008 berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2008, bersama-sama dengan pembentukan 5 kabupaten lainnya di Papua. Peresmian dilakukan oleh Mendagri Mardiyanto pada tanggal 21 Juni 2008. Batas Wilayah : Sebelah Utara Mamberamo Ulu, Sebelah

Timur Elelim dan Abenaho, Sebelah Selatan Wolo dan Kobakma dan Sebelah Barat Bokondini dan Kembu.

Berikut adalah profil singkat mengenai objek penelitian yaitu Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

a. Keadaan Umum Kampung Kobakma

Kampung Kobakma merupakan salah satu dari 15 Kampung yang terletak di Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah Provinsi Papua, Distrik Kobakma terdiri dari 15 Kampung dengan luas wilayah 328 Km².

Kampung Kobakma dibentuk berdasarkan Perda Mamberamo Tengah No 17 Tahun 2010 ,dimana Kampung Kobakma yang sesuai Tipologi Kampung sebagian besar merupakan daerah persawahan,ladang,perkebunan dan peternakan di samping itu, sebagian besar masyarakat Kampung Kobakma menganut agama Kristen Protestan dan Khatolik.

Kampung Kobakma yang terletak di Distrik Kobakma memiliki Luas Wilayah 21,44 Km² yang berbatasan dengan beberapa Kampung yang juga terletak di kawasan Distrik Kobakma, dimana pada bagian Utara Kampung Kobakma berbatasan langsung dengan Kampung Keniwa, di bagian Selatan berbatasan dengan Kampung Guawage, di bagian Barat berbatasan dengan Kampung Luarima, dan di bagian Timur berbatasan dengan Kampung Moga.

Berdasarkan Orbitrasi Kampung Kobakma Jarak Kampung Kobakma dengan Pusat Pemerintahan Kota tidak terlalu jauh \pm 12 Km sehingga akses untuk berlangsungnya sistem administrasi antara pemerintah Kabupaten/Kota dan Kampung Kobakma tidak memerlukan waktu yang panjang.

b. Visi dan Misi Kampung Kobakma

Sesuai dengan Visi dan Misi Pemerintahan Kabupaten Mamberamo Tengah, maka Kampung Kobakma menetapkan Visi, yaitu : “ Terwujudnya Masyarakat Kampung Kobakma yang berbudaya,berkualitas, mandiri dan Sejahtera”.

Dan yang menjadi Misi dari Kampung Kobakma adalah : (1) mewujudkan tata kelola Pemerintahan Kampung yang baik,(2) ,meningkatkan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat,(3) serta meningkatkan Pendapatan dan Kesejahteraan Masyarakat.

c. Gambaran Umum Masyarakat Kampung Kobakma

Gambaran umum masyarakat asli Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yang berjumlah 802 Jiwa 120 KK dapat dikelompokkan berdasarkan Jenis Kelamin, Usia/Umur, Pekerjaan/Mata Pencaharian, Tingkat Pendidikan, serta keadaan Sarana dan Prasarana Kampung Kobakma sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Berikut ini disajikan keadaan masyarakat Kampung Kobakma berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1

Keadaan Masyarakat Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekwensi	Presentase
1	Laki-laki	471	58,73 %
2	Perempuan	331	41,27 %
Jumlah		802	100 %

Sumber data :Kampung Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, 2020.

Pada tabel 4.1 tentang keadaan masyarakat Kampung Kobakma berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 471 orang dengan presentase 58,73 % dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 331 orang dengan presentase 41,27 %, jadi sudah jelas bahwa jumlah masyarakat Kampung Kobakma yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah perempuan.

2. Usia/Umur

Berikut ini disajikan keadaan masyarakat Kampung Kobakma berdasarkan Usia/Umur.

Tabel 4.2
Keadaan Masyarakat Kampung Kobakma Distrik
Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah Berdasarkan
Usia/Umur

NO	Usia/Umur	Frekwensi	Presentase
1	0-15 Tahun	106	13,21 %
2	15-65 Tahun	696	86,79 %
Jumlah		802	100 %

Sumber data :Kampung Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, 2020.

Pada tabel 4.2 tentang keadaan masyarakat Kampung Kobakma berdasarkan Tingkat Usia/Umur menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki usia 0-15 Tahun berjumlah 106 orang dengan presentase 13,21 % dan yang berusia 15-65 Tahun berjumlah 696 orang dengan presentase 86,79 %, jadi jumlah masyarakat Kampung Kobakma yang berusia 15-65 Tahun tergolong lebih banyak dibandingkan jumlah masyarakat Kampung Kobakma yang berusia masih anak-anak dan remaja.

3. Pekerjaan/Mata Pencaharian

Berikut ini disajikan keadaan masyarakat Kampung Kobakma berdasarkan Pekerjaan/Mata Pencaharian.

Tabel 4.3

**Keadaan Masyarakat Kampung Kobakma Distrik
Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah Berdasarkan
Tingkat Pekerjaan/Mata Pencaharian**

NO	Pekerjaan	Frekwensi	Presentase
1	PNS	5	6,23 %
2	Petani	390	48,63 %
3	Tidak Bekerja	407	50,74 %
Jumlah		802	100 %

Sumber data :Kampung Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, 2020.

Pada tabel 4.3 tentang keadaan masyarakat Kampung Kobakma berdasarkan tingkat pekerjaan/mata pencaharian menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki profesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 5 orang dengan presentase 6,23 % dan yang berprofesi sebagai petani berjumlah 390 orang dengan presentase 48,63 %, dan masyarakat yang belum/tidak memiliki pekerjaan berjumlah 407 Orang dengan presentase 50,74 %, terlihat pada tabel bahwa jumlah pengangguran pada Kampung Kobakma tergolong masih tinggi dengan presentase 50,47 %.

4. Pendidikan Terakhir

Berikut ini disajikan keadaan masyarakat Kampung Kobakma berdasarkan Pendidikan.

Tabel 4.4
Keadaan Masyarakat Kampung Kobakma Distrik
Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah Berdasarkan
Tingkat Pendidikan

NO	Pekerjaan	Frekwensi	Presentase
1	SD	150	18,70 %
2	SMP	73	9,10 %
3	SMA/SMU	103	12,84 %
4	DIPLOMA/S1	-	-
5	Tidak Bersekolah	476	59,36 %
Jumlah		802	100 %

Sumber data :Kampung Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, 2020.

Pada tabel 4.4 tentang keadaan masyarakat Kampung Kobakma berdasarkan tingkat pekerjaan/mata pencaharian menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki profesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 5 orang dengan presentase 6,23 % dan yang berprofesi sebagai petani berjumlah 390 orang dengan presentase 48,63 %, dan masyarakat yang belum/tidak memiliki pekerjaan berjumlah 407 Orang dengan presentase 50,74 %, terlihat pada tabel bahwa jumlah pengangguran pada Kampung Kobakma tergolong masih tinggi dengan presentase 50,47 %.

5. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data yang ada, berikut ini penulis tampilkan tabel mengenai sarana dan prasarana yang ada pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

Tabel 4.5
Data Sarana dan Prasarana Kampung Kobakma Distrik
Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

No	Sarana dan prasarana	Ukuran		Keadaan
		Unit	Buah	
1	Kantor Kampung	-	1	Baik
2	Poskesdes/Pustu	-	1	Baik
3	Gedung Sekolah SD	-	1	Baik
4	Gereja	-	2	Baik
5	Lapangan Bola dan Volly	-	2	Rusak
6	Sumur Kampung	-	1	Baik
7	Pasar Kampung	-	1	Baik

Sumber data :Kampung Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, 2020

Pada tabel 4.5 tentang keadaan sarana dan prasarana Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah menunjukkan bahwa Kampung Kobakma memiliki Kantor Kampung semi permanen sebanyak 1 buah yang masih dalam keadaan baik, Poskesdes 1 buah, gedung SD 1 buah, gereja 1 buah, lapangan bola dan volly 2 buah namun dalam keadaan rusak,sumur kampung 1 buah, dan pasar kampung sebanyak 1 buah.

2. Keadaan Responden

Pada penelitian ini akan dideskripsikan keadaan responden, dari 120 Kepala Keluarga, peneliti hanya mengambil sampel sebanyak 25 orang/KK dimana sampel tersebut merupakan jumlah Kepala Keluarga yang telah mendapatkan pelayanan pembuatan SKTM oleh Aparatur Kampung Kobagma Distrik Kobakma Kabupaten

Mamberamo Tengah, berikut akan dideskripsikan sesuai dengan hasil pengisian kuesioner terkait identitas responden berdasarkan , Umur, Pekerjaan, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Agama yang dianut.

a. Deskripsi keadaan Responden berdasarkan Umur/Usia

Berikut ini disajikan keadaan responden berdasarkan Umur/Usia, seperti pada tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6

Deskripsi Keadaan Responden Berdasarkan Umur/Usia

NO	Usia/Umur	Frekwensi	Presentase
1	20-30 Tahun	8	32,00 %
2	31-40 Tahun	5	20,00 %
3	41-65 Tahun	12	48,00 %
Jumlah		25	100 %

Sumber data :Kampung Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, 2020.

Pada tabel 4.6 tentang keadaan keadaan responden berdasarkan tingkat Usia/Umur menunjukkan bahwa responden yang memiliki usia 20-30 Tahun berjumlah 8 orang dengan presentase 32,0 % dan yang berusia 31-40 Tahun berjumlah 5 orang dengan presentase 20,00 %, dan responden yang berusia 41-65 tahun berjumlah 12 dengan presentase 48,0 %, hal ini menunjukkan bahwa dari 25 Orang responden yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kampung Kobakma adalah responden yang berusia 41-65 Tahun.

b. Deskripsi keadaan Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini disajikan keadaan responden berdasarkan Jenis Kelamin, seperti pada tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7
Deskripsi Keadaan Responden Berdasarkan Jenis
Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekwensi	Presentase
1	Laki-laki	23	92,00 %
2	Perempuan	2	8,00 %
Jumlah		25	100 %

Sumber data :Kampung Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, 2020.

Pada tabel 4.7 tentang keadaan responden berdasarkan Jenis kelamin menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 23 orang dengan presentase 92,00 % dan responden dengan jenis kelamin Perempuan terbilang lebih sedikit yakni hanya 2 orang atau 8,00 % saja, hal ini menunjukkan bahwa dari 25 Orang responden yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kampung Kobakma mayoritas yang berjenis kelamin laki-laki.

c. Deskripsi keadaan Responden berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini disajikan keadaan responden berdasarkan Pekerjaan, seperti pada tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8
Deskripsi Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Frekwensi	Presentase
1	Petani	12	48,00 %
2	Pedagang Sayur	2	8,00 %
3	Tidak Bekerja	11	44,00 %
Jumlah		25	100 %

Sumber data :Kampung Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, 2020.

Pada tabel 4.8 tentang keadaan responden berdasarkan Pekerjaan yang dimiliki responden menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai Petani berjumlah 12 orang dengan presentase 48,00 %, responden yang bekerja sebagai pedagang sayuran berjumlah 2 orang atau 8,00 % saja, dan jumlah responden yang tidak bekerja sebanyak 11 responden atau 44,00% hal ini menunjukkan bahwa dari 25 Orang responden yang mendapatkan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kampung Kobakma didominasi oleh responden yang berprofesi sebagai petani dan yang tidak memiliki pekerjaan.

d. Deskripsi keadaan Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut ini disajikan keadaan responden berdasarkan pendidikan, seperti pada tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9

Deskripsi Keadaan Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	Frekwensi	Presentase
1	SMA/SMU	4	16,00 %
2	SMP/SLTP	8	32,00 %
3	SD	6	24,00 %
4	Tidak Sekolah	7	28,00 %
Jumlah		25	100 %

Sumber data :Kampung Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, 2020.

Pada tabel 4.9 tentang keadaan responden berdasarkan pendidikan yang dimiliki responden menunjukkan bahwa responden yang bersekolah hingga tamat SMA/SMU berjumlah 4 orang dengan presentase 16,00 %, responden yang bersekolah hingga tamat SMP/SLTP berjumlah 8 orang dengan presentase

32,00 %, responden yang bersekolah hingga tamat SD berjumlah 6 orang dengan presentase 24,00 % dan jumlah responden yang tidak bersekolah sebanyak 7 repsonden atau 28,00% hal ini menunjukkan bahwa dari 25 Orang responden yang mendapatkan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kampung Kobakma memiliki angka yang bervariasi, namun lebih di dominasi responden yang berpendidikan SMP/SLTP.

e. Deskripsi keadaan Responden berdasarkan Agama

Berikut ini disajikan keadaan responden berdasarkan Agama yang dianut, seperti pada tabel 4.10 berikut ini :

Tabel 4.10

Deskripsi Keadaan Responden Berdasarkan Agama

NO	Agama	Frekwensi	Presentase
1	Kristen Protestan	20	80,00 %
2	Katholik	5	20,00 %
Jumlah		25	100 %

Sumber data :Kampung Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, 2020.

Pada tabel 4.10 tentang keadaan responden berdasarkan Agama yang dianut responden, khususnya di Kmapung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah mayoritas beragama Kristen Prostestan, dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang beragama Kristen Protestan berjumlah 20 orang dengan presentase 80,00 %, sedangkan responden yang menganut agama Katholik berjumlah 5 orang dengan presentase 20,00 %, hal ini menunjukkan bahwa dari 25 Orang responden yang mendapatkan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kampung Kobakma hampir secara keseluruhan menganut Agama Kristen Protestan.

3. Analisa Data

Analisa data variabel bertujuan untuk membuat analisis terhadap jawaban tiap-tiap instrumen dengan menggunakan perhitungan skor sehingga dapat diketahui posisi kinerja tiap-tiap instrumen yang membentuk dimensinya.

Pada akhirnya nilai total yang diperoleh dan penjumlahan rata-rata skor tiap-tiap instrumen akan membentuk skor penilaian bagi tiap-tiap dimensi. Tinggi rendahnya nilai total yang diperoleh oleh tiap-tiap instrument ditentukan oleh proporsi jawaban responden sesuai dengan skala penilaian (Sangat baik = 5, Baik = 4, Cukup Baik = 3, Kurang Baik = 2 dan Tidak Baik = 1). Responden diminta untuk memberikan tanggapan tentang Kinerja Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

Sedangkan yang dimaksud dengan responden dalam penelitian ini adalah Kepala Keluarga yang telah mendapatkan pelayanan SKTM di Kampung Kobakma yang berjumlah sebanyak 25 orang, berikut dijelaskan hasil olah data kuisisioner berdasarkan indikator-indikator variabel beserta jawaban yang telah diperoleh dari 25 orang responden :

A. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Responsivitas.

Salah satu indikator variabel pelayanan SKTM di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah adalah Responsivitas, hal ini dapat dilihat pada tabel-tabel dari hasil jawaban responden berdasarkan pertanyaan/pernyataan yang diberikan mengenai indikator Responsivitas, seperti pada tabel-tabel dibawah ini :

1. **Tanggapan Responden Tentang Bagaimana pelayanan yang dilakukan aparatur Kampung dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.**

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan aparatur Kampung dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.11 dibawah ini :

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Dilakukan
Aparatur Kampung Dalam Memenuhi Kebutuhan Dan
Aspirasi Masyarakat.

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	4	20
2	Baik	4	9	36
3	Cukup Baik	3	12	36
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	92

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Dari tabel 4.11 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 4 orang responden mengatakan pelayanan yang dilakukan aparatur Kampung dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat Sangat Baik , 9 orang mengatakan pelayanan yang dilakukan aparatur Kampung dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat Baik, sedangkan 12 orang responden lainnya mengatakan pelayanan yang dilakukan aparatur Kampung dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat cukup baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 92 dimana jumlah skor 92 berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah skor} \leq 100$ yang menunjukkan predikat **Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan aparatur Kampung dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat sudah baik.

2. Tanggapan Responden Tentang Prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan Aparatur Kampung apakah sudah baik ?

Untuk mengetahui Prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan Aparatur Kampung apakah sudah baik, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.12 dibawah ini :

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Tentang Prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan Aparatur Kampung apakah sudah baik ?.

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	2	10
2	Baik	4	8	32
3	Cukup Baik	3	8	24
4	Kurang Baik	2	7	14
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	80

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Dari tabel 4.12 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden,

sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 2 orang responden mengatakan prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan aparatur kampung Sangat Baik, 8 orang mengatakan prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan aparatur kampung Baik, 8 orang responden lainnya mengatakan Prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan Aparatur Kampung cukup baik, dan 7 orang responden mengatakan prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan aparatur kampung kurang baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 80 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah skor} \leq 100$ yang menunjukkan predikat **Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan Aparatur Kampung sudah baik.

3. Tanggapan Responden Tentang Keselarasan antara program dan kebutuhan masyarakat sudah berjalan dengan baik.

Untuk mengetahui keselarasan antara program dan kebutuhan masyarakat sudah berjalan dengan baik, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.13 dibawah ini :

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Tentang Keselarasan Antara
Program Dan Kebutuhan Masyarakat Sudah Berjalan
Dengan Baik

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	1	5
2	Baik	4	6	24
3	Cukup Baik	3	8	24
4	Kurang Baik	2	10	20
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	73

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Dari tabel 4.13 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 1 orang responden mengatakan Keselarasan antara program dan kebutuhan masyarakat sudah berjalan dengan Sangat Baik , 6 orang mengatakan Keselarasan antara program dan kebutuhan masyarakat sudah berjalan dengan Baik, 8 orang responden lainnya mengatakan Keselarasan antara program dan kebutuhan masyarakat sudah berjalan cukup baik, dan 10 orang responden mengatakan Keselarasan antara program dan kebutuhan masyarakat sudah berjalan kurang baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor,dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori,dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 73 dimana jumlah skor

tersebut berada pada jarak interval $50 < \text{Jumlah skor} \leq 75$ yang menunjukkan predikat **Cukup Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa Keselarasan antara program dan kebutuhan masyarakat sudah berjalan Cukup Baik.

Selanjutnya diperoleh hasil rekapitulasi skor rata-rata tanggapan masyarakat sebagai responden mengenai indikator Responsivitas terhadap variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yaitu, seperti pada tabel 4.14 dibawah ini :

Tabel 4.14
Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden
Mengenai Dimensi Responsivitas

No	Pernyataan/Pertanyaan	Skor Total
1	Tanggapan responden mengenai pelayanan yang dilakukan aparatur Kampung dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat	92
2	Tanggapan responden mengenai Prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan Aparatur Kampung	80
3	Tanggapan responden mengenai keselarasan antara program dan kebutuhan masyarakat sudah berjalan dengan baik.	73
Total Jumlah Skor		245
Nilai Rata-Rata Skor		81,3

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Pada tabel 4.14 diatas dapat dijelaskan bahwa hasil rekapitulasi nilai rata-rata skor diperoleh dari hasil jumlah skor total 3 (tiga) pertanyaan/ Pernyataan yang diajukan kepada responden tentang dimensi responsivitas yang merupakan salah satu indikator dari variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, dari hasil rekapan tersebut diperoleh nilai rata-rata skor

tanggapan responden pada dimensi responsivitas yaitu **81,3**, dimana jumlah tersebut jika disesuaikan dengan tabel interpretasi nilai skor berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah Skor} \leq 100$ dengan predikat **Baik**.

Maka dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Responsivitas aparaturnya Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sudah baik menurut sebagian besar responden sebagai masyarakat yang dilayani.

B. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Responsibilitas

Salah satu indikator variabel pelayanan SKTM di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah adalah Responsibilitas, hal ini dapat dilihat pada tabel-tabel dari hasil jawaban responden berdasarkan pertanyaan/ pernyataan yang diberikan mengenai indikator Responsibilitas, seperti pada tabel-tabel dibawah ini :

4. Tanggapan Responden Tentang Apakah Seluruh Aparatur Kampung Kobakma mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Untuk mengetahui apakah seluruh Aparatur Kampung Kobakma mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.15 dibawah ini :

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Tentang Seluruh Aparatur
Kampung Kobakma Mampu Dalam Menyelesaikan
Pekerjaannya Dengan Baik

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	10	40
3	Cukup Baik	3	8	24
4	Kurang Baik	2	7	14
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	78

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Dari tabel 4.15 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 10 orang mengatakan Seluruh Aparatur Kampung Kobakma mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, 8 orang responden lainnya mengatakan Seluruh Aparatur Kampung Kobakma mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cukup baik, dan 7 orang responden mengatakan Seluruh Aparatur Kampung Kobakma mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan kurang baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 78 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah skor} \leq 100$ yang menunjukkan predikat **Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa kemampuan Aparatur Kampung Kobakma dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam bentuk pelayanan SKTM sudah baik.

5. Tanggapan Responden Tentang Aktivitas yang dikerjakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip adminitrasi yang benar.

Untuk mengetahui apakah aktivitas yang dikerjakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip adminitrasi yang benar,berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.16 dibawah ini :

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Tentang Aktivitas Yang Dikerjakan Sudah Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip Adminitrasi Yang Benar

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	10	40
3	Cukup Baik	3	8	24
4	Kurang Baik	2	7	14
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	78

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Dari tabel 4.16 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 10 orang mengatakan aktivitas yang dikerjakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip adminitrasi yang baik, 8 orang responden lainnya mengatakan Aktivitas yang dikerjakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip adminitrasi yang

cukup baik, dan 7 orang responden mengatakan Aktivitas yang dikerjakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang kurang baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 78 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah skor} \leq 100$ yang menunjukkan predikat **Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa aktivitas yang dikerjakan oleh Aparatur Kampung sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang baik.

6. Tanggapan Responden Tentang Bagaimana sikap Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM ?

Untuk mengetahui Bagaimana sikap Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.17 dibawah ini :

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Tentang Bagaimana Sikap Aparatur Kampung Dalam Pelayanan Pembuatan Sktm

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	6	30
2	Baik	4	10	40
3	Cukup Baik	3	9	27
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	97

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Dari tabel 4.17 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden,

sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 6 orang mengatakan sikap Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM sangat baik, 10 orang responden lainnya mengatakan sikap Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM cukup baik, dan 9 orang responden mengatakan sikap Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM cukup baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 97 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah skor} \leq 100$ yang menunjukkan predikat **Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa sebagian besar masyarakat atau responden mengatakan bahwa pelayanan SKTM yang dilakukan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma sudah baik.

Selanjutnya diperoleh hasil rekapitulasi skor rata-rata tanggapan masyarakat sebagai responden mengenai indikator Responsibilitas terhadap variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yaitu, seperti pada tabel 4.18 dibawah ini :

Tabel 4.18
Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden
Mengenai Dimensi Responsibilitas

No	Pernyataan/Pertanyaan	Skor Total
1	Tanggapan responden mengenai Seluruh Aparatur Kampung Kobakma mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik	78
2	Tanggapan responden mengenai Aktivitas yang dikerjakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip adminitrasi yang benar	78
3	Tanggapan responden mengenai Bagaimana sikap Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM	97
Total Jumlah Skor		253
Nilai Rata-Rata Skor		84,3

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Pada tabel 4.18 diatas dapat dijelaskan bahwa hasil rekapitulasi nilai rata-rata skor diperoleh dari hasil jumlah skor total 3 (tiga) pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada responden tentang dimensi responsibilitas yang merupakan salah satu indikator dari variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, dari hasil rekapan tersebut diperoleh nilai rata-rata skor tanggapan responden pada dimensi pengetahuan yaitu **84,3**, dimana jumlah tersebut jika disesuaikan dengan tabel interpretasi nilai skor berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah Skor} \leq 100$ dengan predikat **Baik**.

Maka dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa sikap Responsibilitas Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sudah baik menurut sebagian besar responden sebagai masyarakat yang dilayani.

C. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kualitas Layanan.

Salah satu indikator variabel pelayanan SKTM di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah adalah Kualitas Pelayanan, hal ini dapat dilihat pada tabel-tabel dari hasil jawaban responden berdasarkan pertanyaan/ pernyataan yang diberikan mengenai indikator Kualitas Pelayanan, seperti pada tabel-tabel dibawah ini :

7. Tanggapan Responden Tentang Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu?

Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu?, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.19 dibawah ini :

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Tentang Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu?

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	10	40
3	Cukup Baik	3	9	27
4	Kurang Baik	2	6	12
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	79

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Dari tabel 4.19 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 10 orang mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan baik, 9 orang responden lainnya mengatakan

kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik, dan 6 orang responden mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 79 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah skor} \leq 100$ yang menunjukkan predikat **Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah kepada penerima layanan sudah baik.

8. Tanggapan Responden Tentang Apakah standar pelayanan yang diterapkan sudah baik.

Untuk mengetahui Apakah standar pelayanan yang diterapkan sudah baik, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.20 dibawah ini :

Tabel 4.20
Tanggapan Responden Tentang Apakah standar pelayanan yang diterapkan sudah baik

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	15	60
3	Cukup Baik	3	9	27
4	Kurang Baik	2	1	2
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	89

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Dari tabel 4.20 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 15 orang mengatakan standar pelayanan yang diterapkan sudah baik, 9 orang responden lainnya Apakah standar pelayanan yang diterapkan sudah cukup baik, dan 1 orang responden mengatakan Apakah standar pelayanan yang diterapkan kurang baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 89 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah skor} \leq 100$ yang menunjukkan predikat **Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa standar pelayanan yang diterapkan oleh Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah kepada penerima layanan sudah baik.

9. Tanggapan Responden Tentang Bagaimana hasil kerja Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM.

Untuk mengetahui bagaimana hasil kerja Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.21 dibawah ini :

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Tentang bagaimana hasil kerja
Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	20	80
3	Cukup Baik	3	5	15
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	95

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Dari tabel 4.21 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 20 orang mengatakan hasil kerja Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM sudah baik, dan 9 orang responden lainnya mengatakan hasil kerja Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM cukup baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 95 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah skor} \leq 100$ yang menunjukkan predikat **Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa hasil kerja Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan pembuatan SKTM kepada penerima layanan sudah baik.

Selanjutnya diperoleh hasil rekapitulasi skor rata-rata tanggapan masyarakat sebagai responden mengenai indikator Kualitas Layanan terhadap variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yaitu, seperti pada tabel 4.22 dibawah ini :

Tabel 4.22
Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden
Mengenai Dimensi Kualitas Layanan

No	Pernyataan/Pertanyaan	Skor Total
1	Tanggapan responden mengenai Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu	79
2	Tanggapan responden mengenai Apakah standar pelayanan yang diterapkan sudah baik?	89
3	Tanggapan responden mengenai Bagaimana hasil kerja Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM ?	95
Total Jumlah Skor		263
Nilai Rata-Rata Skor		87,6

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Pada tabel 4.22 diatas dapat dijelaskan bahwa hasil rekapitulasi nilai rata-rata skor diperoleh dari hasil jumlah skor total 3 (tiga) pertanyaan/ Pernyataan yang diajukan kepada responden tentang dimensi kualitas layanan yang merupakan salah satu indikator dari variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, dari hasil rekapan tersebut diperoleh nilai rata-rata skor tanggapan responden pada dimensi pengetahuan yaitu **87,6**, dimana jumlah tersebut jika disesuaikan dengan tabel interpretasi nilai skor berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah Skor} \leq 100$ dengan predikat **Baik**.

Maka dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas layanan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma

Kabupaten Mamberamo Tengah terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sudah baik menurut sebagian besar responden sebagai masyarakat yang dilayani.

D. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Produktifitas.

Salah satu indikator variabel pelayanan SKTM di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah adalah Produktifitas, hal ini dapat dilihat pada tabel-tabel dari hasil jawaban responden berdasarkan pertanyaan/ pernyataan yang diberikan mengenai indikator produktifitas, seperti pada tabel-tabel dibawah ini :

10. Tanggapan Responden Tentang Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SKTM ?.

Untuk mengetahui Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SKTM ?, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.23 dibawah ini :

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Tentang Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SKTM ?

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	10	40
3	Cukup Baik	3	10	30
4	Kurang Baik	2	5	10
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	80

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Dari tabel 4.23 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden,

sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 10 orang mengatakan ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SKTM sudah baik, 10 orang responden lainnya mengatakan Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SKTM cukup baik, dan 5 orang mengatakan ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SKTM kurang baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 80 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah skor} \leq 100$ yang menunjukkan predikat **Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SKTM yang dilakukan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah sudah baik.

11. Tanggapan Responden Tentang Bagaimana tingkat kepuasan dari kinerja Aparatur Kampung dalam melayani bapak/ibu ?

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dari kinerja Aparatur Kampung dalam melayani bapak/ibu ?, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.24 dibawah ini :

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Tentang Bagaimana tingkat
kepuasan dari kinerja Aparatur Kampung dalam melayani
bapak/ibu ?

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	12	60
2	Baik	4	10	40
3	Cukup Baik	3	3	9
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	109

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Dari tabel 4.24 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 12 orang mengatakan tingkat kepuasan dari kinerja Aparatur Kampung dalam melayani masyarakat sudah sangat baik, 10 orang responden lainnya mengatakan tingkat kepuasan dari kinerja Aparatur Kampung dalam melayani masyarakat baik, dan 3 orang mengatakan tingkat kepuasan dari kinerja Aparatur Kampung dalam melayani masyarakat cukup baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 109 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $100 < \text{Jumlah skor} \leq 125$ yang menunjukkan predikat **Sangat Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa masyarakat Kampung Kobakma Distrik Kobakma merasa sangat puas dengan kinerja Aparatur Kampung khususnya dalam hal pelayanan SKTM.

Selanjutnya diperoleh hasil rekapitulasi skor rata-rata tanggapan masyarakat sebagai responden mengenai indikator Produktifitas terhadap variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yaitu, seperti pada tabel 4.25 dibawah ini :

Tabel 4.25
Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden
Mengenai Dimensi Produktifitas

No	Pernyataan/Pertanyaan	Skor Total
1	Tanggapan responden mengenai Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SKTM	80
2	Tanggapan responden mengenai Bagaimana tingkat kepuasan dari kinerja Aparatur Kampung dalam melayani bapak/ibu ?	109
Total Jumlah Skor		189
Nilai Rata-Rata Skor		94,5

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Pada tabel 4.25 diatas dapat dijelaskan bahwa hasil rekapitulasi nilai rata-rata skor diperoleh dari hasil jumlah skor total 2 (dua) pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada responden tentang dimensi Produktifitas yang merupakan salah satu indikator dari variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, dari hasil rekapitan tersebut diperoleh nilai rata-rata skor tanggapan responden pada dimensi pengetahuan yaitu **94,5**, dimana jumlah tersebut jika disesuaikan dengan tabel interpretasi nilai skor berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah Skor} \leq 100$ dengan predikat **Baik**.

Maka dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa produktifitas Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sudah baik menurut sebagian besar responden sebagai masyarakat yang dilayani.

E. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kerjasama.

Salah satu indikator variabel pelayanan SKTM di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah adalah Kerjasama, hal ini dapat dilihat pada tabel-tabel dari hasil jawaban responden berdasarkan pertanyaan/ pernyataan yang diberikan mengenai indikator Kerjasama, seperti pada tabel-tabel dibawah ini :

12. Tanggapan Responden Tentang Menurut bapak/ibu, bagaimana kerja sama aparatur kampung dalam menyelesaikan pekerjaan ?

Untuk mengetahui bagaimana kerja sama aparatur kampung dalam menyelesaikan pekerjaan ?, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.26 dibawah ini

Tabel 4.26
Tanggapan Responden Tentang Bagaimana Kerja Sama
Aparatur Kampung Dalam Menyelesaikan Pekerjaan

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	22	110
2	Baik	4	3	12
3	Cukup Baik	3	-	-
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	122

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Dari tabel 4.26 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 22 orang mengatakan kerja sama Aparatur Kampung dalam menyelesaikan pekerjaan sangat baik, dan 3 orang responden lainnya mengatakan bagaimana kerja sama aparaturnya dalam menyelesaikan pekerjaan sudah baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 122 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $100 < \text{Jumlah skor} \leq 125$ yang menunjukkan predikat **Sangat Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor di atas bahwa kerja sama aparaturnya dalam menyelesaikan pekerjaan khususnya pelayanan pembuatan SKTM sudah sangat baik.

13. Tanggapan Responden Tentang Bagaimana hubungan kerja antar Aparatur Kampung dalam menyelesaikan pekerjaan ?

Untuk mengetahui bagaimana hubungan kerja antar Aparatur Kampung dalam menyelesaikan pekerjaan ?, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.27 dibawah ini :

Tabel 4.27
Tanggapan Responden Tentang Bagaimana hubungan kerja antar Aparatur Kampung dalam menyelesaikan pekerjaan ?

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	22	110
2	Baik	4	3	12
3	Cukup Baik	3	-	-
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	122

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Dari tabel 4.27 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 22 orang mengatakan hubungan kerja antar Aparatur Kampung dalam menyelesaikan pekerjaan sangat baik, dan 3 orang responden lainnya mengatakan hubungan kerja antar Aparatur Kampung dalam menyelesaikan pekerjaan baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 122 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $100 < \text{Jumlah skor} \leq 125$ yang menunjukkan predikat **Sangat Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa hubungan kerja antar Aparatur Kampung Kobakma

Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam menyelesaikan pekerjaan selama ini berjalan dengan sangat baik.

Selanjutnya diperoleh hasil rekapitulasi skor rata-rata tanggapan masyarakat sebagai responden mengenai indikator Kerjasama terhadap variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yaitu, seperti pada tabel 4.28 dibawah ini :

Tabel 4.28
Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden
Mengenai Dimensi Kerjasama

No	Pernyataan/Pertanyaan	Skor Total
1	Tanggapan responden mengenai bagaimana kerja sama aparaturnya kampung dalam menyelesaikan pekerjaan ?	122
2	Tanggapan responden mengenai Bagaimana hubungan kerja antar Aparatur Kampung dalam menyelesaikan pekerjaan ?	122
Total Jumlah Skor		244
Nilai Rata-Rata Skor		122

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Pada tabel 4.28 diatas dapat dijelaskan bahwa hasil rekapitulasi nilai rata-rata skor diperoleh dari hasil jumlah skor total 2 (dua) pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada responden tentang dimensi Kerjasama yang merupakan salah satu indikator dari variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, dari hasil rekapitan tersebut diperoleh nilai rata-rata skor tanggapan responden pada dimensi pengetahuan yaitu **122**, dimana jumlah tersebut jika disesuaikan dengan tabel interpretasi nilai skor berada pada jarak interval $100 < \text{Jumlah Skor} \leq 125$ dengan predikat **Sangat Baik**.

Maka dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah selalu bekerjasama dengan sangat baik dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) menurut sebagian besar responden sebagai masyarakat yang dilayani.

F. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kemampuan.

Salah satu indikator variabel pelayanan SKTM di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah adalah Kemampuan, hal ini dapat dilihat pada tabel-tabel dari hasil jawaban responden berdasarkan pertanyaan/ pernyataan yang diberikan mengenai indikator Kemampuan, seperti pada tabel-tabel dibawah ini :

14. Tanggapan Responden Tentang Apakah Kemampuan Aparatur Kampung Dalam Pelayanan Sudah Baik ?

Untuk mengetahui apakah kemampuan Aparatur Kampung dalam pelayanan sudah baik, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.29 dibawah ini :

Tabel 4.29
Tanggapan Responden Tentang Apakah Kemampuan Aparatur Kampung Dalam Pelayanan Sudah Baik

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	11	44
3	Cukup Baik	3	10	30
4	Kurang Baik	2	4	8
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	82

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Dari tabel 4.29 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 11 orang mengatakan kemampuan Aparatur Kampung dalam pelayanan baik, 10 orang responden lainnya mengatakan kemampuan Aparatur Kampung dalam pelayanan cukup baik, dan 4 orang responden lainnya mengatakan kemampuan Aparatur Kampung dalam pelayanan kurang baik

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 82 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah skor} \leq 100$ yang menunjukkan predikat **Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa kemampuan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan SKTM baik.

15. Tanggapan Responden Tentang Bagaimana Kompetensi yang dimiliki masing-masing Aparatur Kampung ?

Untuk mengetahui bagaimana Kompetensi yang dimiliki masing-masing Aparatur Kampung ?, berikut tanggapan responden, seperti pada tabel 4.30 dibawah ini :

Tabel 4.30
Tanggapan Responden Tentang Bagaimana Kompetensi
Yang Dimiliki Masing-Masing Aparatur Kampung ?

No	Tanggapan	Skor (x)	Frekuensi (F)	Jumlah (F.x)
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	7	28
3	Cukup Baik	3	10	30
4	Kurang Baik	2	8	16
5	Tidak Baik	1	-	-
Total			25	74

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Dari tabel 4.30 di atas dapat dijelaskan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan Jumlah diperoleh dari hasil perkalian antara F (frekuensi) dengan jumlah skor (x) tiap kategori jawaban.

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan bahwa dari 25 orang responden, 7 orang mengatakan Kompetensi yang dimiliki masing-masing Aparatur Kampung baik, 10 orang responden lainnya mengatakan Kompetensi yang dimiliki masing-masing Aparatur Kampung cukup baik, dan 8 orang responden lainnya mengatakan Kompetensi yang dimiliki masing-masing Aparatur Kampung kurang baik.

Selanjutnya analisis data digunakan perhitungan skor, dimana diperoleh hasil penjumlahan dari perkalian antara jumlah F (frekuensi) dengan skor tiap kategori, dari 25 orang responden diperoleh hasil skor total berjumlah 74 dimana jumlah skor tersebut berada pada jarak interval $50 < \text{Jumlah skor} \leq 75$ yang menunjukkan predikat **Cukup Baik**.

Maka dapat disimpulkan dari hasil perhitungan skor diatas bahwa Kompetensi yang dimiliki masing-masing Aparatur

Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah cukup baik.

Selanjutnya diperoleh hasil rekapitulasi skor rata-rata tanggapan masyarakat sebagai responden mengenai indikator Kemampuan terhadap variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yaitu, seperti pada tabel 4.31 dibawah ini :

Tabel 4.31
Rekapitulasi Skor Rata-Rata Tanggapan Responden
Mengenai Dimensi Kemampuan

No	Pernyataan/Pertanyaan	Skor Total
1	Tanggapan responden mengenai apakah kemampuan Aparatur Kampung dalam pelayanan sudah baik	82
2	Tanggapan responden mengenai Bagaimana Kompetensi yang dimiliki masing-masing Aparatur Kampung ?	74
Total Jumlah Skor		156
Nilai Rata-Rata Skor		78

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Pada tabel 4.31 diatas dapat dijelaskan bahwa hasil rekapitulasi nilai rata-rata skor diperoleh dari hasil jumlah skor total 2 (dua) pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada responden tentang dimensi Kemampuan yang merupakan salah satu indikator dari variabel Pelayanan SKTM Pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, dari hasil rekapan tersebut diperoleh nilai rata-rata skor tanggapan responden pada dimensi pengetahuan yaitu **78**, dimana jumlah tersebut jika disesuaikan dengan tabel interpretasi nilai skor berada pada jarak interval $75 < \text{Jumlah Skor} \leq 100$ dengan predikat **Baik**.

Maka dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) menurut sebagian besar responden sebagai masyarakat yang dilayani.

Selanjutnya diperoleh rekapitulasi nilai rata-rata skor dari keenam indikator dalam variabel Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah, dapat dilihat pada tabel 4.32 dibawah ini :

Tabel 4.32
Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Skor Dari Ke 6 (Enam)
Indikator Variabel Kinerja Pelayanan SKTM

No	Indikator Kompetensi	Rata-Rata Skor	Predikat
1	Responsivitas	81,3	Baik
2	Responsibilitas	84,3	Baik
3	Kualitas Layanan	87,6	Baik
4	Produktivitas	94,5	Baik
5	Kerjasama	122	Sangat Baik
6	Kemampuan	78	Baik
Jumlah		547,7	Baik
Nilai Rata-Rata Skor		91,2	

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner,2020

Pada tabel 4.32 diatas menunjukkan kesimpulan dari hasil perhitungan rekapitulasi nilai rata-rata skor tiap-tiap dimensi/Indikator variabel kinerja pelayanan SKTM , dimana diperoleh hasil total nilai rata-rata skor berjumlah **91,2** dengan predikat **Baik**.

Maka dari hasil hasil perhitungan skor secara garis besar dapat dapat dijelaskan bahwa, dari ke 6 (enam) indikator kinerja pelayanan SKTM pada Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah yakni responsivitas, responsibilitas, kualitas

layanan, produktifitas, kerjasama dan kemampuan yang dimiliki oleh Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Maberamo Tengah dalam melakukan pelayanan terhadap pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) kepada masyarakat Kampung Kobakma menunjukkan kinerja yang baik.

B. Pembahasan

Dalam suatu organisasi pemerintah ataupun swasta, pasti digerakkan oleh sekelompok orang yang di dalamnya berperan aktif untuk mencapai setiap tujuan dari organisasi tersebut. Tujuan dari organisasi akan tercapai jika seluruh pihak terkait memaksimalkan setiap hasil kerja dengan baik.

Dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja pegawai harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Deskripsi dari kinerja menyangkut dua komponen yaitu tujuan dan ukuran, penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya **Sampara (20 : 2001)** berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang telah dideskripsikan di atas memberikan gambaran tentang kinerja pemerintah Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan publik,

khususnya dilihat dari beberapa indikator yang dipakai dalam penelitian ini yaitu responsivitas, tanggung jawab, kualitas layanan, produktivitas, kerjasama dan kemampuan aparatur khususnya dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) bagi masyarakat kurang mampu di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi melalui olah kuesioner menunjukkan bahwa kinerja pelayanan aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah khususnya dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) selama ini telah berjalan dengan baik, hal ini ditunjukkan dari 15 pertanyaan kuesioner yang diajukan kepada 25 orang penerima layanan yang rata-ratanya merasa puas dengan pelayanan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah.

Lebih jelasnya akan dibahas satu –persatu indikator variabel kinerja pelayanan berdasarkan hasil penelitian pada Sub bab sebelumnya, seperti berikut ini :

1) Responsifitas

Lenville dalam (**Wasistiono, 2004:49**) responsivitas adalah kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas dalam konteks ini adalah menunjukkan keselarasan antara program, dan bagian pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan teori ahli diatas dan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan kuesioner terhadap kinerja pelayanan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan SKTM menunjukkan predikat baik. Terbukti dari 3(tiga) pertanyaan yang

diajukan kepada masyarakat penerima layanan pembuatan SKTM selaku responden pada penelitian ini mengenai dimensi responsivitas yakni pelayanan yang dilakukan aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat sudah baik dengan skor 92 , Prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan Aparatur Kampung sudah baik dengan skor 80, dan mengenai keselarasan antara program dan kebutuhan masyarakat sudah berjalan dengan baik dengan skor 73.

2) **Responsibilitas**

Lenville dalam (**Wasistiono,2004 :49**) mengatakan responbilitas adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisai baik yang diimplicit atau eksolisit. Karena itu responsibilitas bisa juga suatu ketika berbenturan dengan responsivitas, manakala kebijakan dan prosedur-prosedur administrsi yang ada dalam organisasinya ternyata tidak lagi memadai untuk menjawab dinamika yang terjadi dalam masyarakat. Hal ini terjadi disebabkan dinamika masyarakat selalu lebih cepat dari perubahan organisasi.

Berdasarkan teori ahli diatas dan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan kuesioner terhadap kinerja pelayanan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan SKTM menunjukkan predikat baik. Terbukti dari 3(tiga) pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat penerima layanan pembuatan SKTM selaku responden pada penelitian ini mengenai dimensi responsibilitas rata-rata responden mengatakan seluruh Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo

Tengah mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dengan skor 78, Aktivitas yang dikerjakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan skor 78, dan sikap Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM sudah cukup baik dengan skor 97.

3) **Kualitas Layanan**

Menurut **Gaspen** dalam (**Lukman, 1999:9**) kualitas adalah : “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.” Sedangkan **Lukman (1999:9)** mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang atau mesin secara fisik maupun non fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan teori ahli diatas dan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan kuesioner terhadap kinerja pelayanan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan SKTM menunjukkan predikat baik. Terbukti dari 3(tiga) pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat penerima layanan pembuatan SKTM selaku responden pada penelitian ini mengenai dimensi kualitas pelayanan rata-rata responden mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik dengan skor 79, standar pelayanan yang diterapkan sudah cukup baik dengan skor 89, dan hasil kerja Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM sudah baik dengan skor 95.

4) Produktifitas

Sedarmayanti (2004:232) mengemukakan produktivitas adalah hubungan antara barang dan jasa yang dihasilkan dan sumber-sumber masukan (input) yang digunakan, biasanya dinyatakan sebagai rasio besarnya keluaran (output) terhadap masukan (input). Sedangkan **Paul Mali** dalam (**Sedarmayanti, 2001:2570**) mengutarakan bahwa produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa produktivitas adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input).

Berdasarkan teori ahli diatas dan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan kuesioner terhadap kinerja pelayanan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan SKTM menunjukkan predikat sangat baik. Terbukti dari 2(dua) pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat penerima layanan pembuatan SKTM selaku responden pada penelitian ini mengenai dimensi produktifitas rata-rata responden mengatakan ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SKTM sudah baik dengan skor 80, dan tingkat kepuasan dari kinerja Aparatur Kampung dalam melayani sudah sangat baik dengan skor 109.

5) Kerjasama

Sastrohadiwiryo (2003:236) mengemukakan kerja sama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Dikatakannya, kerja sama adalah

rangkain kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama.

Berdasarkan teori ahli diatas dan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan kuesioner terhadap kinerja pelayanan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan SKTM menunjukkan predikat sangat baik. Terbukti dari 2(dua) pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat penerima layanan pembuatan SKTM selaku responden pada penelitian ini mengenai dimensi kerjasama rata-rata responden mengatakan kerja sama aparatur kampung dalam menyelesaikan pekerjaan sangat baik dengan jumlah skor 122, dan hubungan kerja antar Aparatur Kampung dalam menyelesaikan pekerjaan juga sangat baik dengan jumlah skor 122.

6) Kemampuan

Rivai (2004:2260) mengemukakan kemampuan adalah: “Kapasitas yang dimiliki oleh seseorang untuk mengembangkan berbagai tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Berdasarkan teori ahli diatas dan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan kuesioner terhadap kinerja pelayanan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan SKTM menunjukkan predikat baik. Terbukti dari 2(dua) pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat penerima layanan pembuatan SKTM selaku responden pada penelitian ini mengenai dimensi kemampuan aparatur rata-rata responden mengatakan kemampuan Aparatur Kampung dalam pelayanan sudah baik dengan skor 82, dan kompetensi yang dimiliki masing-masing Aparatur Kampung cukup baik dengan skor 74.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja pelayanan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah digunakan 6 (enam) indikator diantaranya responsivitas, responsibilitas, kualitas layanan, produktifitas, kerjasama dan kemampuan aparatur khususnya dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari beberapa indikator tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan SKTM yang dilakukan oleh Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah berada pada predikat baik yang berada pada angka 91,2.

1. Responsivitas aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan SKTM dimana hasil penelitian menunjukkan predikat baik .Aparatur Kampung selalu tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat, selain itu pula Aparatur Kampung juga telah menerapkan prosedur pelayanan dengan baik serta selalu menyelaraskan antara program dan kebutuhan masyarakat.
2. Dalam penelitian ini responsibilitas Aparatur Kampung dalam pelayanan SKTM juga diukur melalui kemampuan Aparatur Kampung dalam menyelesaikan pekerjaan yang

menunjukkan predikat cukup baik, prinsip-prinsip administrasi yang benar serta sikap baik Aparatur Kampung dalam melayani masyarakat.

3. Sedangkan kualitas pelayanan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan SKTM memiliki kualitas yang baik.
4. Selanjutnya mengenai dimensi produktifitas Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah memiliki predikat yang baik terbukti dari ketepatan waktu dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKTM yang sudah berjalan dengan baik.
5. Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah mengenai kerjasama juga memiliki predikat yang sangat baik, hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama dan hubungan antara sesama Aparatur Kampung yang selama ini berjalan dengan sangat baik terutama dalam pelayanan SKTM.
6. Dan mengenai kemampuan Aparatur Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah dalam pelayanan SKTM sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Aparatur Kampung memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik dalam melayani masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas , maka peneliti memberikan beberapa saran untuk dijadikan sebagai referensi baik untuk Pemerintahan Kampung maupun bagi peneliti lain yang akan datang :

1. Perlu ditingkatkan kemampuan aparat dalam menjalankan pekerjaan mereka terutama dalam menjalankan alat teknologi seperti Komputer dan printer, perlu juga adanya pemberian *reward and punishment* dari pimpinan yakni dari Kepala Kampung.
2. Pemerintah harus menambah Aparat Kampung untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di Kampung, selain itu perlu diusulkan kepada Pemerintah Kampung agar segera merenovasi kantor Kampung, supaya aparat dan masyarakat lebih leluasa dalam menjalankan tugas dan menerima pelayanan.
3. Selain pembuatan kantor, perlu ditambah sarana dan prasarana lainnya seperti computer, laptop dan perlu adanya system pertanggungjawaban bukan hanya secara institusional namun secara pribadi dari bawahan kepada atasan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen dan Motivasi*, Balai Pustaka, Jakarta
- Dessler, Gary, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa: Benyamin Molan,
- Gibson, 2003. *Perilaku Manajemen Organisasi*, erlangga, _____.
- Hanif, Nurcholis. 2005, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta.
- Lukman, Sampara, 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan, Cetakan Ke-4*, STIA-LAN, Jakarta.
- Milles, B, Matthew dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia Press: Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2011, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sastrohadiwiryo, Bedjo Siswanto, 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia (Pendidikan Administrasi dan Operatif)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 1997, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- , 2011, *Metode Penelitian Ilmiah*, Alfabeta, Bandung
- , 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Rivai, Veithzal, 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Rajawali pers.

Ruky, Achmad, 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*, PT. Gramedia Pustaka Media, Jakarta.

Sedarmayanti, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, CV. Mandar Maju Bandung.

Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*, CV.Mandar Maju, Bandung.

Srimulyo, koko, 1999. *Analisis Pengaruh Factor-faktor Terhadap Kinerja Perpustakaan di Kota Madya Surabaya*, Tesis Program Pasca Sarjana Ilmu Manajemen Universitas Airlangga.

Wasistiono, dkk, 2004. *Menata Kelembagaan Pemerintah Kecamatan*, Cetakan Ke-2, Citra Pindo, Bandung.

Widodo, 2004. *Cerdik Menyusun Proposal Penelitian*, Yayasan Kelopak. Jakarta.

Dokumen-Dokumen

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kepmenpan Nomor 81 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum

Kepmenpan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk Pelayanan Instansi Pemerintah.

Jurnal dan Website

<http://dwi-jo.blogspot.com/2012/02/pengertian-kerjasama.html>. Hari Selasa

Tanggal 25 2012, Jam 12.54 WIT

<http://www.bkn.go.id/in/peraturan/pedoman/pedoman-penilaian-pns.html>.

Hari Selasa Tanggal 25 Agustus Jam 14.52 WIT

Lampiran I : Kuesioner Penelitian

INSTRUMEN PENELITIAN

I. Identitas Responden :

1. Nomor Responden :
2. U m u r : _____
3. Pekerjaan : _____
4. Jenis Kelamin : _____
5. Pendidikan Terakhir : _____
6. A g a m a : _____

II. Kuesioner/Angket

Petunjuk Pengisian :

1. Mohon isi identitas responden pada tempat yang disediakan;
2. Mohon Bapak / ibu dapat menjawab pernyataan/pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda ***Centang*** (✓) dari salah satu kategori jawaban yang tersedia, sesuai dengan penilaian Bapak /ibu tentang Kinerja Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kampung Kobakma Distrik Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah
3. Keterangan Alternatif Jawaban :
 - SB = Sangat Baik
 - B = Baik
 - CB = Cukup Baik
 - KB = Kurang Baik
 - TB = Tidak Baik

III. DAFTAR PERTANYAAN/PERNYATAAN

NO	PERTANYAAN/PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SB	B	CB	KB	TB
RESPONSIVITAS						
1	Bagaimana pelayanan yang dilakukan aparatur Kampung dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat					
2	Prosedur pelayanan SKTM yang diterapkan Aparatur Kampung apakah sudah baik ?					
3	Keselarasan antara program dan kebutuhan masyarakat sudah berjalan dengan baik.					
RESPONSIBILITAS						
4	Seluruh Aparatur Kampung Kobakma mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik					
5	Aktivitas yang dikerjakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip adminitrasi yang benar					
6	Bagaimana sikap Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM ?					
KUALITAS LAYANAN						
7	Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu?					
8	Apakah standar pelayanan yang diterapkan sudah baik?					
9	Bagaimana hasil kerja Aparatur Kampung dalam pelayanan pembuatan SKTM ?					
PRODUKTIVITAS						
10	Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SKTM ?					
11	Bagaimana tingkat kepuasan dari kinerja Aparatur Kampung dalam melayani bapak/ibu ?					
KERJASAMA						
12	Menurut bapak/ibu, bagaimana kerja sama aparatur kampung dalam menyelesaikan					

	pekerjaan ?					
13	Bagaimana hubungan kerja antar Aparatur Kampung dalam menyelesaikan pekerjaan ?					
KEMAMPUAN						
14	Menurut Bapak/Ibu, apakah kemampuan Aparatur Kampung dalam pelayanan sudah baik					
15	Bagaimana Kompetensi yang dimiliki masing-masing Aparatur Kampung ?					

NO RESP	UMUR (Tahun)	JENIS KELAMIN	AGAMA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN TERAKHIR
1	43	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	PETANI	SMP
2	25	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	PETANI	SD
3	33	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	PETANI	SMP
4	30	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	PETANI	SD
5	45	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	TIDAK BEKERJA	SD
6	45	LAKI-LAKI	KATHOLIK	TIDAK BEKERJA	SMP
7	35	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	TIDAK BEKERJA	SMP
8	45	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	TIDAK BEKERJA	TIDAK SEKOLAH
9	47	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	TIDAK BEKERJA	TIDAK SEKOLAH
10	33	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	PETANI	SMU
11	33	LAKI-LAKI	KATHOLIK	TIDAK BEKERJA	TIDAK SEKOLAH
12	32	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	PETANI	SD
13	42	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	PETANI	SMP
14	27	LAKI-LAKI	KRISTEN	PETANI	SD

			PROTESTAN		
15	41	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	TIDAK BEKERJA	SMU
16	41	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	TIDAK BEKERJA	SMP
17	40	PEREMPUAN	KATHOLIK	PEDAGANG SAYUR	SMA
18	35	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	TIDAK BEKERJA	TIDAK SEKOLAH
19	47	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	TIDAK BEKERJA	SD
20	55	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	PETANI	SMA
21	46	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	PETANI	TIDAK SEKOLAH
22	28	PEREMPUAN	KRISTEN PROTESTAN	PEDAGANG SAYUR	SMP
23	33	LAKI-LAKI	KATHOLIK	PETANI	SMP
24	37	LAKI-LAKI	KHATOLIK	BELUM BEKERJA	TIDAK SEKOLAH
25	45	LAKI-LAKI	KRISTEN PROTESTAN	PETANI	TIDAK SEKOLAH

BIODATA PENULIS



GARINUS ENDAMBIA, Lahir pada tanggal 07 Juli 1996 di Kobakma, yang merupakan putra dari pasangan Ambon Endambia dan Bertha Somba yang beralamat di Kobakma Kabupaten Mamberamo Tengah. Memulai pendidikan dengan masuk di salah satu sekolah Dasar yakni (SD) YPPGI

Kobakma dan Tamat pada tahun 2009, kemudian penulis melanjutkan studi ke pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) yakni di SMP Negeri Kobakma hingga tamat pada tahun 2013. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang berikutnya yakni Sekolah Menengah Atas yaitu di SMA Negeri Kobakma, hingga tamat pada tahun 2016. Dan pada saat ini penulis tercatat sebagai mahasiswa Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena angkatan XIV (Empat Belas) Tahun Akademik 2016/2017 , Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Program Studi Ilmu Pemerintahan.

