

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR DISTRIK TIOMNERI KABUPATEN LANNY JAYA**

(Studi Kasus Di Kampung Gubulela Distrik Tiomneri)

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik  
Guna Mencapai Gelar Sarjana S.I.P  
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan*



Oleh :

**LISPE YOMAN  
NIM. 2017 10 054**

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

## HALAMAN PERSETUJUAN

### PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DISTRIK TIOMNERI KABUPATEN LANNY JAYA

(Studi Kasus Di Kampung Gubulela Distrik Tiomneri)

Identitas Penulis,

NAMA : LISPE YOMAN  
NIM : 2017 10054  
PROGRAM STUDI : ILMU PEMERINTAHAN

Telah diperiksa dan disetujui

Pada Tanggal : 06 - 10 - 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

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

**TIOMY B. ADI, SE., M.Si.**  
**NIDN. 1411057501**

Mengetahui :

Ketua Program Studi

**SAHRAIL ROBO, S.Sos., M.I.P.**  
**NIDN. 1425108601**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR DISTRIK TIOMNERI KABUPATEN LANNY JAYA**

(Studi Kasus Di Kampung Gubulela Distrik Tiomneri)

Telah Dipertahankan Skripsi ini Di Depan Panitia Ujian Skripsi  
Pada Hari Rabu Tanggal 6 Oktober Tahun 2021

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Ketua,

Sekretaris,

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

**TIOMY B. ADI, SE., M.Si.**  
NIDN. 1411057501

Anggota

Anggota

**DR. H. RUDIHARTONO ISMAIL, S.Pd., M.Pd.**  
NIP. 197004081997021002

**SOLTAN TAKDIR, ST., M.Si.**  
NIDN. 1214018301

Mengetahui :

DEKAN FISIP

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

## KATA PENGANTAR

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

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

1. Bapak DR. H. Rudihartono Ismail, S.Pd., M.Pd sebagai Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan tinggi.
2. Ibu Dra. Telly Nancy Silooy., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena yang telah membimbing dan memberikan petunjuk
3. Bapak Sahrail Robo, S,Sos., M.I.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan perkuliahan dan penyelesaian studi
4. Ibu Dra. Telly Nancy Silooy, M.Si sebagai Pembimbing I dan Bapak Tiomy B. Adi, SE., M.Si sebagai Pembimbing II yang dengan sepenuh hati membimbing penyusunan skripsi ini dan memberikan dorongan kepada penulis agar segera menyelesaikan studi
5. Bapak Soltan Takdir, ST., M.Si sebagai Dosen Wali yang selama ini telah membimbing penulis selama menempuh kuliah di UNAIM Yapis wamena
6. Bapak dan Ibu Dosen di Lingkungan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, khususnya pada Program Studi Administrasi PubliIlmu Pemerintahan yang telah mendidik, membina dan mengabdikan ilmu kepada penulis, serta seluruh staf administrasi yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi selama menekuni studi.
7. Bapak Yuri Wenda sebagai Kepala Distrik Tiomneri yang telah memberikan ijin, dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian

serta seluruh pegawai yang telah membantu memberikan informasi/data yang penulis perlukan dalam penelitian ini

8. Orang tuaku tercinta ayahanda dan ibunda yang telah membesarkan penulis serta saudara-saudaraku yang telah memberikan doa dan restu sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program studi Ilmu Pemerintahan di UNAIM Yapis Wamena, khususnya angkatan tahun 2017 atas kebersamaannya selama ini.
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. 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 amal bhakti yang diberikan kepada penulis kiranya dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa dan semoga skripsi ini juga bisa bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Wamena, 06 Oktober 2021

P e n u l i s

**LISPE YOMAN**  
**NIM. 201710054**

## ABSTRAKSI

**LISPE YOMAN, NIM. 2017 10 054.** “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya (Studi Kasus Di Kampung Gubulela Distrik Tiomneri)”.

(Dibimbing oleh Telly Nancy Silooy sebagai Pembimbing I, dan Tiomy B. Adi sebagai Pembimbing II).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat di Kampung Gubulela terhadap pelayanan publik di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya. Indikator-indikator yang digunakan, yaitu kesederhanaan pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Teknik sampel menggunakan total sampling. Jumlah Populasi dan Sampel penelitian sebanyak 27 orang. Teknik analisa data yang digunakan adalah dengan menggunakan perhitungan skor. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Skala pengukuran menggunakan Skala Likert , dengan kategori jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa indikator yang memperoleh kriteria puas, yaitu kesederhanaan (skor 73,5), keterbukaan (skor 68,33), kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (skor 64,33) serta kenyamanan (skor 61). Sedangkan indikator yang memperoleh predikat kurang puas, yaitu ketepatan waktu (skor 46,66), tanggung jawab (52), dan kelengkapan sarana dan prasarana (38,5). Rata-rata perolehan skor untuk semua indikator 57,76 yang bila dikategorikan termasuk puas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi masyarakat di Kampung Gubulela terhadap pelayanan publik Di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya adalah termasuk cukup baik atau masyarakat Gubulela merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

*Kata Kunci : Persepsi, Masyarakat Gubulela, Pelayanan Publik, Distrik Tiomneri*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II. LANDASAN TEORI.....	6
A. Kajian Teori .....	7
1. Pengertian Persepsi.....	6
2. Pengertian Masyarakat .....	7
3. Pengertian Persepsi Masyarakat.....	7
4. Pengertian Pelayanan.....	8
5. Pengertian Pelayanan Publik.....	8
6. Prinsip Pelayanan Publik .....	23
7. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	20
8. Asas Pelayanan Publik .....	21
B. Penelitian Terdahulu ..	23
C. Definisi Operasional.....	24
D. Kerangka Konseptual Penelitian.....	26
BAB III. METODE DAN TEKNIK PENELITIAN.....	28
A. Keadaan Responden .....	28
B. Jenis Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel .....	28
D. Instrumen Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan data .....	29

F. Teknik Analisa Data.....	31
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
A. Hasil Penelitian .....	32
1. Keadaan Lokasi Penelitian .....	32
2. Keadaan Responden .....	44
3. Analisa Data.....	47
B. Pembahasan .....	65
BAB V. PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<i>Nomor</i>		<i>Halaman</i>
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Interpretasi Nilai Skor.....	31
Tabel 4.1	Keadaan Peralatan kantor Distrik Tiomneri.....	43
Tabel 4.2	Keadaan responden menurut jenis kelamin.....	45
Tabel 4.3	Keadaan responden menurut umur.....	45
Tabel 4.4	Keadaan responden menurut pendidikan.....	46
Tabel 4.5	Keadaan responden berdasarkan pekerjaan .....	47
Tabel 4.6	Tanggapan responden tentang prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan tidak berbelit-belit.....	48
Tabel 4.7	Tanggapan responden tentang prosedur/tata cara Mudah dipahami.....	48
Tabel 4.8	Tanggapan responden tentang prosedur/tata cara Pelayanan mudah dilaksanakan masyarakat.....	49
Tabel 4.9	Tanggapan responden tentang pegawai melakukan pelayanan yang cepat.....	50
Tabel 4.10	Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan diinformasikan secara terbuka.....	51
Tabel 4.11	Tanggapan responden tentang waktu penyelesaian urusan administrasi disampaikan secara terbuka.....	51
Tabel 4.12	Tanggapan responden tentang biaya administrasi disampaikan terbuka.....	52
Tabel 4.13	Tanggapan responden tentang kehadiran kerja sesuai waktu.....	53
Tabel 4.14	Tanggapan responden tentang ketepatan waktu pelayanan.....	54
Tabel 4.15	Tanggapan responden tentang ketepatan waktu penyelesaian administrasi.....	54
Tabel 4.16	Tanggapan responden tentang tanggung jawab petugas pelayanan .....	55
Tabel 4.17	Tanggapan responden tentang tanggung jawab petugas sampai urusan administrasi selesai.....	56
Tabel 4.18	Tanggapan responden tentang pegawai mementingkan masyarakat daripada pribadi.....	57

Tabel 4.19	Tanggapan responden tentang ketersediaan kursi di kantor ....	58
Tabel 4.20	Tanggapan responden tentang ruang tunggu cukup memadai..	58
Tabel 4.21	Tanggapan responden tentang peralatan komputer .....	59
Tabel 4.22	Tanggapan responden tentang papan informasi.....	60
Tabel 4.23	Tanggapan responden tentang ketaatan pegawai pada peraturan.....	61
Tabel 4.24	Tanggapan responden tentang kesopansantunan pegawai dalam pelayanan.....	61
Tabel 4.25	Tanggapan responden tentang keramahan pegawai .....	62
Tabel 4.26	Tanggapan responden tentang kebersihan lingkungan kantor..	63
Tabel 4.27	Tanggapan responden tentang penataan yang teratur dan nyaman dalam kantor.....	64
Tabel 4.28	Tanggapan responden tentang di sekitar kantor bebas pencemaran udara.....	64
Tabel 4.29	Penilaian indikator kesederhanaan.....	65
Tabel 4.30	Penilaian indikator keterbukaan.....	67
Tabel 4.31	Penilaian indikator ketepatan waktu.....	68
Tabel 4.32	Penilaian indikator tanggung jawab.....	69
Tabel 4.33	Penilaian indikator kelengkapan sarana dan prasarana.....	70
Tabel 4.34	Penilaian indikator kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan...	71
Tabel 4.35	Penilaian indikator kenyamanan.....	72
Tabel 4.36	Rekapitulasi perolehan skor indikator-indikator pelayanan publik di Kantor Distrik Tiomneri.....	73

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Distrik Tiomneri.....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Daftar Pertanyaan (Kuesioner)
- Lampiran 2: Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3: Identitas Responden
- Lampiran 4: Surat Ijin Penelitian dari LP2M UNAIM Yapis Wamena
- Lampiran 5: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Kantor Distrik Tiomneri
- Lampiran 6: Dokumentasi (Foto-Foto) Penelitian
- Lampiran 7: Biodata

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan Publik merupakan hal yang sangat penting dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang ada. Kualitas suatu pemerintahan salah satunya dapat dilihat dari segi pelayanan publik yang diberikan, sebab hampir setiap harinya masyarakat selalu berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang –undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pasal ini sudah jelas bahwa pelayanan publik merupakan salah satu bagian penting dari proses pemerintahan yang sedang berlangsung.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik Pasal 2 berbunyi “Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; (a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, (b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, (c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan (d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik saat ini merupakan isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia dimana kondisi perkembangan ilmu

pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang semakin ketat. Pelayanan publik di Indonesia masih memberikan kesan buruk, dimana selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2010:42).

Konsep tentang otonomi daerah termuat pada Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang secara terus menerus meningkatkan menekankan pentingnya pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penegasan tentang pelayanan publik ini terdapat pada pasal 344 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang disebutkan bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Kondisi di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti kehadiran pegawai di kantor yang kurang, prosedur yang kurang jelas, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, dan sikap petugas yang kurang responsif.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Heriyanto (2014) tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat

Pemerintah Kabupaten Gunungkidul masih kurang memuaskan pada beberapa aspek. Beberapa aspek tersebut, yaitu aspek kejelasan (kurang jelasnya syarat teknis dan administratif), aspek sarana dan prasarana yang masih kurang, aspek kemudahan akses (website yang masih kurang informatif dan pembaruan), dan aspek keindahan (penataan ruang yang terkesan sempit).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Distrik Tiomneri, seperti pengurusan masalah surat-surat keterangan tentang kelahiran dan kematian, administrasi pemindahan penduduk, pembagian beras bantuan, mengurus gaji pegawai dan kepala kampung beserta aparturnya, pelayanan tentang masalah adat, pembenahan dokumen-dokumen administrasi kantor, pembinaan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pemahaman terhadap pelayanan administrasi, dan lain-lain tentang surat-surat administrasi, dimana tugas pokok dan fungsi aparatur adalah memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat belum berjalan secara baik. Kendala yang dialami selama ini adalah pegawai jarang ada di kantor, dan peralatan komputer dan listrik yang tidak ada. Kurangnya tenaga administrasi/petugas pelayanan di Seksi Pelayanan yang berkompeten juga merupakan kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari informasi yang disampaikan masyarakat Kampung Gubulela, bahwa kurangnya petugas pelayanan di Seksi pelayanan ini mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat. Selain itu faktor kedisiplinan kehadiran kerja pegawai dan pemahaman yang belum baik berkaitan dengan pelayanan administrasi umum. Pengetahuan petugas pelayanan sangat dibutuhkan ketika proses pelayanan berlangsung. Masyarakat yang belum begitu paham tentang alur dan prosedur pelayanan sangat membutuhkan bantuan petugas pelayanan untuk dapat menjelaskannya. Contoh: masih ada beberapa dari kalangan masyarakat yang kurang memahami alur atau prosedur pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah Distrik Tiomneri kinerjanya belum seperti yang diharapkan.

Pegawai kantor Distrik Tiomneri masih belum dapat bekerja atau memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Sehubungan dengan permasalahan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul, yaitu : Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya ( Studi Kasus Di Kampung Gubulela Distrik Tiomneri).

## **B. Batasan Masalah**

Masalah penelitian ini dibatasi pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya (Studi Kasus Di Kampung Gubulela Distrik Tiomneri). Adapun indikator yang digunakan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik adalah prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu kesederhanaan pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah persepsi masyarakat di Kampung Gubulela terhadap pelayanan publik di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya?

## **D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat di Kampung Gubulela terhadap pelayanan publik di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya.

### **2. Kegunaan Penelitian**

a. Kegunaan Teoritis

Sebagai sumbangan bagi UNAIM Yapis Wamena dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Pemerintahan tentang pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis

Sebagai sumbangan pemikiran dan evaluasi bagi pemerintah daerah Kabupaten Lanny Jaya terutama Distrik Tiomneri untuk perbaikan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

## **A. Kajian Teori**

### **1. Pengertian Persepsi**

Persepsi menurut Pride dan Ferrel dalam Fadila dan Lestari (2013:45), persepsi adalah segala proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman dan sentuhan untuk menghasilkan makna.

Menurut Miftah Thoha (2007:141), persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami bahwa persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukanlah suatu tatanan yang benar terhadap situasi.

Menurut Jalaludin Rakhmat (2011:50) persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi, sebagai berikut (Jalaludin Rakhmat, 2011: 54), yaitu:

#### **a. Faktor-faktor fungsional**

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masalah dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal. Krech dan Crutchfield (Jalaludin Rakhmat, 2011:55) merumuskan dalil persepsi bersifat selektif secara fungsional. Dalil ini berarti bahwa obyek-obyek yang mendapat tekanan dalam persepsi biasanya obyek-obyek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.

#### **b. Faktor-faktor struktural**

Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi berasal dari luar individu, seperti lingkungan, budaya, hukum yang berlaku, nilai-

nilai dalam masyarakat sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu.

## **2. Pengertian Masyarakat**

Definisi masyarakat menurut pakar sosiologi (Setiadi, 2013: 36):

a. Selo Soemardjan mengartikan masyarakat sebagai orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan.

b. Max Weber mengartikan masyarakat sebagai struktur atau aksi yang padapokoknya ditentukan oleh harapan dan nilai-nilai yang dominan pada warganya.

Menurut Maclver dan Page dalam Soejono Sukanto (2009:22) “masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan dan tata cara, dari wewenang dan kerjasama anantara berbagai kelompok dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan-kebebasan manusia.

## **3. Pengertian Persepsi Masyarakat**

Menurut Rohmaul Listyana dan Yudi Hartono (2015:21) “persepsi mengandung suatu proses dalam diri untuk mengetahui dan mengevaluasi sejauh mana kita mengetahui orang lain. Pada proses ini kepekaan dalam diri seseorang terhadap lingkungan sekitar mulai terlihat. Cara pandang akan menentukan kesan yang dihasilkan dari proses persepsi. Proses interaksi tidak dapat dilepaskan dari cara pandang atau persepsi satu individu terhadap individu yang lain, sehingga memunculkan apa yang dinamakan persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat akan menghasilkan suatu penilaian terhadap sikap, perilaku dan tindakan seseorang di dalam kehidupan bermasyarakat.”

## **4. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada

masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara (Sedarmayanti, 2013:243).

Pelayanan adalah pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Sinambela dkk, 2011:4).

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

##### **5. Pengertian Pelayanan Umum (Publik)**

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Menurut Sinambela (2010: 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Sementara itu menurut Sinambela (2010:5) istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata Public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki

kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Menurut Sinambela Pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Harbani Pasolong 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik artinya bahwa tersedianya “kepentingan publik” yang telah disiapkan oleh pemerintah tersebut harus disampaikan atau diberikan kepada masyarakat luas secara adil dan merata tanpa terkecuali yang dilandasi oleh aspek legalitas (Bambang Istianto, 2011:270-271).

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Sedarmayanti (2009:243), pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Menurut Sedarmayanti, bahwa pelayanan umum

merupakan segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan instansi Pemerintah Pusat di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Miliki Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sedarmayanti (2009:246) mengatakan bahwa pelayanan umum (publik) harus mengandung unsur :

- a. Hak dan kewajiban penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui dengan pasti
- b. Pengaturan bentuk pelayanan umum harus sesuai dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasar peraturan yang berlaku, efisien dan efektif menyelenggarakannya sesuai peraturan perundangan
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan
- d. Bila pelayanan oleh pemerintah terpaksa mahal, maka pemerintah berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundangan (SK. Menpan No. 81/1993).

Pelayanan umum diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan yang pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Umum adalah; "Segala kegunaan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan umum sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan"

Negara didirikan oleh umum (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional. Pada hakikatnya negara dalam hal

ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Pelayanan Umum sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor Kep/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk (penyediaan/pemberian) barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lembaga Administrasi Negara (2003), bahwa pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengenai:
  - 1) prosedur/tata cara pelayanan;
  - 2) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - 3) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - 4) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; dan
  - 5) jadwal waktu penyelesaian pelayanan;

- d. Keterbukaan, artinya prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
- e. Efisiensi,  
Efisiensi artinya:
  - 1) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - 2) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
- f. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- h. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam keputusan tersebut, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa,

penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

a. **Transparansi;**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

b. **Akuntabilitas;**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. **Kondisional;**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;

d. **Partisipatif.**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

e. **Kesamaan Hak;**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;

f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban;**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut :

a. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

b. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

c. **Biaya Pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## **6. Prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;

b. Kejelasan.

Kejelasan ini mencakup beberapa hal penting bagi masyarakat, seperti: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;

c. Kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan diinformasikan kepada masyarakat;

d. Akurasi.

Akurasi pelayanan adalah dengan realibilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah sesuai dengan aturan yang berlaku dan dengan peruntukannya;

e. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi para stakeholder;

f. Tanggungjawab.

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;

g. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

h. Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;

j. Kenyamanan.

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan adalah berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, serta tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Sedarmayanti (2009:246) pelayanan yang memberi kepuasan pelanggan, dan sendi pelayanan umum harus memperhatikan :

a. Kesederhanaan Pelayanan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

a. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- 1) Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

- 2) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- 3) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- 4) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

b. Keamanan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

c. Keterbukaan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

d. Efisiensi dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti : Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait.

e. Ekonomis dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidana alokasi Khusus menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

f. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

g. Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

## **7. Unsur-Unsur Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003**

Berdasarkan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 bahwa di dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan di ketahui secara pasti oleh masing-masing.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **8. Asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu :

- a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dipahami dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi .

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan, bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang jasa. Oleh karena itu sesungguhnya tidak cukup alasan untuk tidak memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebab hal tersebut adalah kewajiban bagi aparat penyelenggara Negara untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian ini yaitu :

**Tabel 2.1**  
**Matriks Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1	Muhajir Abd.Rahman, Adhin,Wa Suriani	Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pasca Pemekaran Kecamatan(Studi Diskriptif Di Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah)	Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:1. Prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, serta adanya petunjuk mengenai prosedur pelayanan publik dengan aparat Kecamatan bersikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, komitmen untuk melaksanakan pelayanan publik dalam ketepatan waktu pengurusan belum pasti/jelas meskipun personil yang melayani sudah banyak.	Jurnal Fikratuna Volume 8 Nomor 2, Tahun 2016.
2	Mei Wita Opera Sesar, Umi Chotimah, Sri Artati Waluyati	Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Yang Ada Di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kabupaten Musi Banyuasin Ditinjau Dari Jenjang Pendidikan	Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada indikator pelayanan administrasi 82.0%, pelayanan barang 77.9% dan pelayanan jasa 66.0%	Jurnal Bhinneka Tunggal Ika, Volume 6, Nomor1, Mei Tahun 2019.
3	Erina Sudaryati	Kinerja Pelayanan Publik Pemkot Surabaya Menurut Persepsi Masyarakat (Survey Pada Dispenduk Dan	Kondisi pelayanan administrasi pada Puskesmas sudah baik meski masih dapat ditingkatkan dan Dispenduk masih belum memuaskan. Hal ini karena belum dilaksanakan secara optimal tugas-tugas pelayanan meskipun petugas telah berupaya melakukan perbaikan	Jurnal Akuntansi, AKRUAL, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2012.

	Puskemas)	dalam pelayanan.	
--	-----------	------------------	--

### **C. Defenisi Operasional**

Defenisi operasional dalam penelitian ini yaitu :

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik adalah pemahaman masyarakat Kampung Gubulela berdasarkan pengalaman selama ini terhadap pelayanan oleh pegawai yang bekerja di Kantor Distrik Gubelela. Adapun indikator-indikator yang digunakan, yaitu:

#### **1. Kesederhanaan**

Kesederhanaan adalah penerapan prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur di Kantor Distrik Tiomneri secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

#### **2. Keterbukaan dalam pelayanan**

Keterbukaan adalah prosedur/tata cara, persyaratan, penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang diselenggarakan oleh aparatur di Kantor Distrik Tiomneri yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta

#### **3. Ketepatan waktu pelayanan**

Ketepatan waktu pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur di Kantor Distrik Tiomneri kepada masyarakat yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

#### **4. Tanggung jawab**

Tanggung jawab adalah beban moril pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh aparatur di kantor Distrik Tiomneri atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat.

#### **5. Kelengkapan sarana dan prasarana**

Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya bahan dan peralatan kerja serta pendukung lainnya yang terdapat di kantor Distrik Tiomneri yang memadai termasuk penyediaan sarana komputer.

6. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan adalah sikap dan perilaku pegawai di kantor Distrik Tiomneri yang harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

7. Kenyamanan

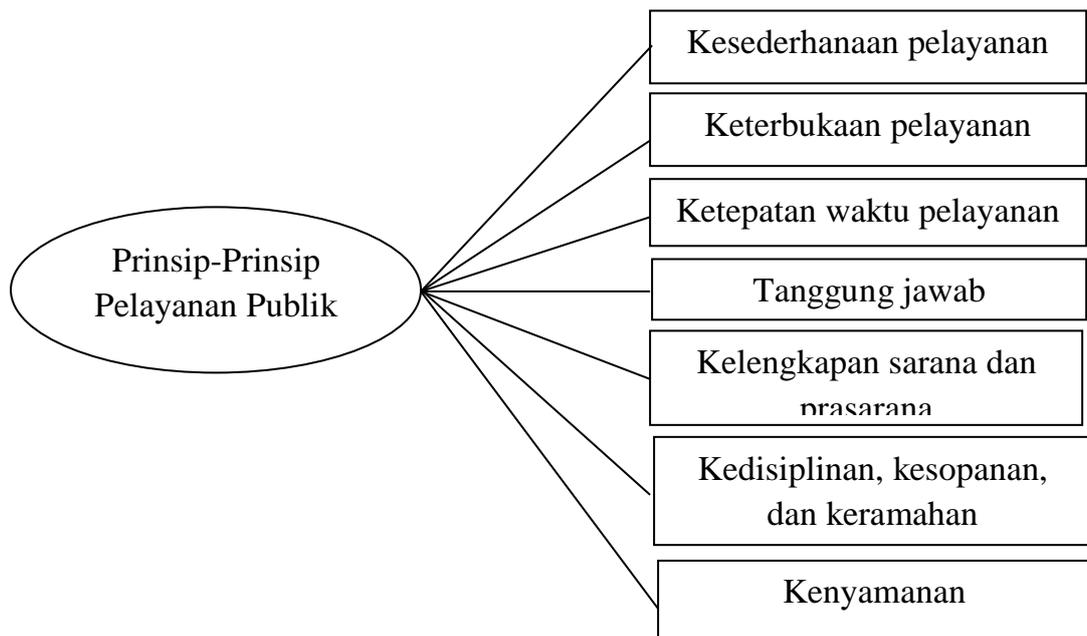
Kenyamanan adalah suasana lingkungan pelayanan di kantor Distrik Tiomneri yang tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, dan lingkungan yang indah.

**D. Kerangka Konseptual Penelitian**

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis antara variabel yang akan diteliti, jadi secara teoritis perlu di jelaskan variabel.

Dari penjelasan teori-teori diatas tentang variabel yang akan diteliti, maka sebagai alur penelitian dapat dilihat pada bagan kerangka konseptual dibawah ini :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**



Pada gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa, penelitian terhadap persepsi masyarakat Kampung Gubulela terhadap pelayanan publik di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya dinilai dari indikator-indikator yaitu kesederhanaan pelayanan, keterbukaan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta kenyamanan.

## **BAB III**

### **METODE DAN TEKNIK PENELITIAN**

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

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

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah di Kampung Gubulela Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya.

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

Adapun waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini adalah 2 bulan.

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

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bermaksud memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu, sudah ada informasi mengenai gejala sosial yang dimaksudkan, namun dirasa belum memadai (Nawawi,1995:63).

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

## **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2011 : 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dari pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada di Kampung Gubulela, yaitu Kepala Keluarga yang berjumlah 27 KK dari jumlah penduduk sebanyak 110 jiwa di tahun 2021 (Sumber : Sekretaris Distrik Tiomneri dan Kepala Kampung Gubulela).

## **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2011 : 81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel hendaknya memperhitungkan berbagai aspek karena kesimpulan dari hasil penelitian yang dipelajari melalui sampel harus dapat diberlakukan pula untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus representatif, sehingga betul-betul mewakili keseluruhan populasi.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling/sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2016 : 85), “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka sampel penelitian sebesar 27.

## **D. Instrumen penelitian**

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dengan menggunakan skala pengukuran yakni skala Likerts, dengan alternatif pilihan jawaban sebagai berikut :

1. Sangat Setuju           diberikan skor 4
2. Setuju                   diberikan skor 3
3. Kurang Setuju         diberikan skor 2
4. Tidak Setuju           diberikan skor 1

## **E. Teknik Pengumpulan data**

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

### **1. Penelitian Pustaka**

Studi pustaka, menurut Nazir (2013:93) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Penelitian pustaka merupakan pengumpulan data melalui perpustakaan, baik berupa buku-buku literatur, diktat-diktat, bahan kuliah dan sebagainya yang memuat keterangan tentang masalah yang dibutuhkan dalam pembahasan ini.

### **2. Penelitian Lapangan**

Penelitian lapangan yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung ke lapangan atau memperoleh data secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu Kepala Keluarga (KK) yang tinggal di Kampung Gubulela Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya dengan menempuh cara-cara sebagai berikut :

#### **a. Pengamatan (*Observation*)**

Soetrisno dalam Sugiyono (2011:266) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu hasil penelitian dideskripsikan atau diuraikan untuk memperoleh gambaran yang lengkap terhadap kondisi subjek penelitian. Analisa data kualitatif dilakukan sesuai dengan pemahaman intelektual yang dibangun atas data, fakta, informasi yang telah dikumpulkan dan disederhanakan dalam bentuk tabel frekuensi, kemudian diberikan predikat yang diukur dengan menggunakan presentase dan diinterpretasikan dengan kata-kata atau kalimat.

Proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Atau dapat dikatakan bahwa pengamatan dan pencatatan gejala-

gejala yang dampak pada objek penelitian yang melaksanakannya langsung pada tempat atau peristiwa, keadaan atau situasi yang sedang terjadi.

Pengamatan menurut pendapat Winarno Surakhmad ( 1982: 51) sebagai berikut : Sebagai kegiatan seorang peneliti untuk mengumpulkan data dengan panca inderannya. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara dekat atau langsung di lokasi penelitian khususnya obyek penelitian.

b. Kuesioner (*Quetioner*)

Menurut Sugiyono (2011:162) kuesioner merupakan teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner ini merupakan teknik utama pengumpulan data penelitian untuk pengungkapan data tentang pelayanan publik.

**F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan perhitungan nilai skor, yaitu

1. Jumlah skor ideal (maksimum) =  $4 \times 27 = 108$
2. Jumlah skor minimum =  $1 \times 27 = 27$

Berdasarkan jumlah skor ideal dan jumlah skor minimum dibuat tabel interpretasi nilai skor sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Tabel Interpretasi Nilai Skor**

Nomor	Interval	Predikat
1	$81 < \text{jumlah skor} \leq 108$	Sangat Puas
2	$54 < \text{jumlah skor} \leq 81$	Puas
3	$27 < \text{jumlah skor} \leq 54$	Kurang Puas
4	$1 < \text{jumlah skor} \leq 27$	Tidak Puas

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil penelitian**

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

###### **a. Sejarah singkat Terbentuknya Distrik Tiomneri**

Kabupaten Lanny Jaya dengan Ibukota Tiom, memiliki luas wilayah 6.448 km<sup>2</sup> atau 2,03% dari luas wilayah Provinsi Papua. Kabupaten ini pada awal terbentuk terbagi menjadi 10 Distrik, yaitu Tiom, Kuyawage, Tiomneri, Malagaineri, Balingga, Pirime, Dimba, Gamelia, Poga dan Makki. Kabupaten ini merupakan pemekaran dari Kabupaten Jayawijaya yang dibentuk Pada tanggal 4 Januari 2008 berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Kabupaten Lanny Jaya Di Provinsi Papua yang peresmiannya dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri Mardiyanto pada tanggal 21 Juni 2008.

Sekarang ini Distrik Tiomneri termasuk salah satu dari 39 distrik yang ada di Kabupaten Lanny Jaya yang pada awal keberadaannya dibentuk pada tanggal 11 Mei 2005/2006. Distrik Tiomneri terdiri 9 Kampung, yaitu :

- 1) Kampung Gubulela
- 2) Kampung Gumbo
- 3) Kampung Ponomo
- 4) Kampung Arungwi
- 5) Kampung Arigineri
- 6) Kampung Kuobaga
- 7) Kampung Milinggame
- 8) Kampung Mumulome
- 9) Kampung Kolari

**b. Batas wilayah**

Batas wilayah administratif pemerintahan Distrik Tiomneri, yaitu :

- 1) Sebelah utara berbatasan dengan Distrik Wereka
- 2) Sebelah selatan berbatasan dengan Distrik Yugungwi
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Distrik Tiom
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Distrik Tiom Olo

**c. Keadaan Wilayah**

Wilayah Distrik Tiomneri memiliki topografi dataran tinggi, seluruh wilayahnya bukit dan bergunung-gunung sehingga sangat sulit untuk mendapatkan daerah pemukiman yang datar. Keadaan Iklim wilayah Kabupaten Lanny Jaya pada umumnya hampir sama dengan wilayah di daerah Pegunungan Tengah Papua. Perbedaan yang mencolok terlihat pada keadaan suhu dan kecepatan angin karena tergantung pada ketinggian wilayah.

Jenis tanaman pangan yang cukup banyak ditanam di Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya adalah umbi-umbian seperti ubi kayu dan ubi jalar. Selain itu, berbagai macam tanaman sayuran juga banyak ditanam di daerah ini karena iklimnya yang cocok. Babi merupakan jenis ternak yang paling banyak dipelihara, kelinci, kambing, dan sapi. Ternak unggas, seluruhnya didominasi oleh ayam buras atau ayam kampung. Kolam pembudidayaan ikan yang dibudidayakan antara lain ikan mas, nila, mujair, lele, dan udang.

Distrik Tiomneri belum menggunakan Pembangkit Listrik sebagai sumber energi listrik. Transportasi darat dapat dilalui oleh kendaraan apa saja. Kondisi jalan cukup baik (beraspal) yang dapat ditempuh sekitar 1,5 jam dari Kota Wamena dengan menggunakan mobil Ranger atau mobil Triton.

#### **d. Keadaan Pemerintahan**

Tugas pokok dan fungsi aparaturnya pemerintahan Distrik Tiomneri disajikan sebagai berikut :

##### **(1) Kepala Distrik**

Kepala Distrik berkedudukan sebagai :

- a) Kepala wilayah yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Distrik yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Kabupaten Lanny Jaya.
- b) Dalam menjalankan tugasnya Kepala Distrik Tiomneri mengadakan koordinasi dengan instansi-instansi lain.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, Kepala Distrik/Camat bertugas:

- 1) menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum;

- 2) mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, meliputi:
  - a) partisipasi masyarakat dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/Kelurahan dan Kecamatan;
  - b) sinkronisasi program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah dan swasta di wilayah kerja Kecamatan;
  - c) efektivitas kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan; dan
  - d) pelaporan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja Kecamatan kepada bupati/wali kota;
- 3) mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, meliputi:
  - a) sinergitas dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Tentara Nasional Indonesia, dan instansi vertikal di wilayah Kecamatan;
  - b) harmonisasi hubungan dengan tokoh agama dan tokoh masyarakat; dan
  - c) pelaporan pelaksanaan pembinaan ketenteraman dan ketertiban kepada bupati/wali kota;
- 4) mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, meliputi:
  - a) sinergitas dengan perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia; dan
  - b) pelaporan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota;

- 5) mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, meliputi:
  - a) sinergitas dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang terkait;
  - b) pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum yang melibatkan pihak swasta; dan
  - c) pelaporan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota;
- 6) mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, meliputi:
  - a) sinergitas perencanaan dan pelaksanaan kegiatan dengan perangkat daerah dan instansi vertikal terkait;
  - b) efektivitas penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan; dan
  - c) pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan kepada bupati/wali kota;
- 7) membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur desa;
- 8) melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan, meliputi:
  - a) perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan;
  - b) fasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya;
  - c) efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan; dan

- d) pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah; dan
- 9) melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **(2) Sekretaris Distrik**

Sekretaris Distrik langsung berada di bawah Kepala Distrik dalam menyelenggarakan segala urusan pemerintahan, kesejahteraan rakyat, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat khususnya mengenai masalah administrasi umum.

Sekretaris Distrik bertanggung jawab langsung pada Kepala Distrik, khususnya dalam melaksanakan tugas pembinaan administratif kepada seluruh perangkat pemerintah pada Distrik. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut sekretaris mempunyai tugas dan fungsi yaitu sebagai berikut: Membantu Camat dalam memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan kegiatan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan, informasi kehumasan dan ketatausahaan serta melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Sekretaris Distrik membawahi 3 sub bagian, yaitu :

### **1) Sub Bagian Program**

Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program kerja Kecamatan

### **2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.**

Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi

umum, informasi kehumasan dan kepegawaian di lingkungan Kecamatan

### 3) Sub Bagian Keuangan

Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pengelolaan administrasi dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan.

### **(3) Seksi Pemerintahan**

Tugas : Membantu Camat/Kepala Distrik dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi pengembangan otonomi daerah, politik dalam negeri dan administrasi publik, kependudukan, huku dan perundang-undangan, perimbangan keuangan daerah dan fasilitasi penyelenggaraan pemerintahan Kampung serta melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Fungsinya :

- a) penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.
- b) pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.
- c) pelaksanaan penetapan penyelenggaraan pembinaan dan fasilitasi pemberian rekomendasi serta koordinasi pelaksanaan pengumpulan data di bidang pengembangan otonomi daerah, politik, dalam negeri dan administrasi publik serta kependudukan.
- d) pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan hukum dan perundang-undangan.
- e) pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan perimbangan keuangan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.

- f) pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/ atau kelurahan, organisasi kemasyarakatan di desa dan / atau kelurahan.
- g) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.
- h) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- i) pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan kecamatan dengan instansi terkait lainnya.

#### **(4) Seksi pemberdayaan masyarakat kampung**

Tugas : Membantu Camat/Kepala Distrik dalam menyiapkan bahan kebijakan dan palaksaan tugas Camat/Kepala Distrik dalam bidang pemberdayaan masyarakat.

Fungsi :

- a) penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan pemberdayaan masyarakat.
- b) pelaksanaan pemberian perijinan penetapan/ penyelenggaraan, fasilitasi, pembinaan, rekomendasi, pengendalian pengkoordinasian di bidang pertanian, kehutanan, perkebunan, peternakan dan perikanan.
- c) pelaksanaan pemberiaan perijinan, penetapan/ penyelenggaraan, fasilitasi, pembinaan, rekomendasi, pengendalian, pengkoordinasian di bidang pertambangan dan energi.
- d) pelaksanaan fasilitasi , pembinaan dan pengkoordinasian di bidang keluarga berencana dan pembangunan keluarga sejahtera.
- e) pelaksanaan fasilitasi pembinaan dan pengkoordinasian pemberian perijinan di bidang perdagangan, perkoperasian dan perekonomian masyarakat.

- f) pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan serta pengkoordinasian pemberian perijinan di bidang kesehatan.
- g) pelaksanaan koordinasi teknis operasional pelaksanaan tugas UPTD dan UPT dalam pengembangan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan/distrik.
- h) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- i) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dengan ketentuan yang berlaku.
- j) pelaksanaan koordinasi pengembangan pemberdayaan masyarakat dengan sub unit kerja lain di lingkungan kecamatan/Distrik.

#### **(5) Seksi Pelayanan Umum**

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas melakukan penyusunan standar dan prosedur pelayanan umum, meliputi kebersihan serta sarana dan prasarana umum. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi:

- a) Penyusunan rencana program dan pengelolaan dan pemeliharaan prasarana umum;
- b) Pelaksanaan fasilitasi pembinaan, rekomendasi, pengendalian dan koordinasi pengumpulan data di bidang penataan ruang dan permukiman;
- c) Pelaksanaan pemberian perijinan, penetapan/ penyelenggaraan, fasilitasi, pembinaan, rekomendasi, pengendalian dan koordinasi pengumpulan data bidang jalan, jembatan, pengairan;
- d) Pelaksanaan pemberian perijinan, penetapan/ penyelenggaraan, fasilitasi, pembinaan, pemberian rekomendasi, pengawasan /pengendalian pengumpulan data di bidang perhubungan serta pos dan telekomunikasi;

- e) Pelaksanaan pemberian perijinan, penetapan/ penyelenggaraan, fasilitasi, pembinaan, pemberian rekomendasi, pengawasan/pengendalian dan koordinasi pengumpulan data di bidang lingkungan hidup;
- f) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
- g) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- h) Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan prasarana umum dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kecamatan.

**(6) Seksi Ketentraman dan Ketertiban**

Membantu Camat/Kepala Distrik dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat/Kepala Distrik dalam bidang pelayanan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum.

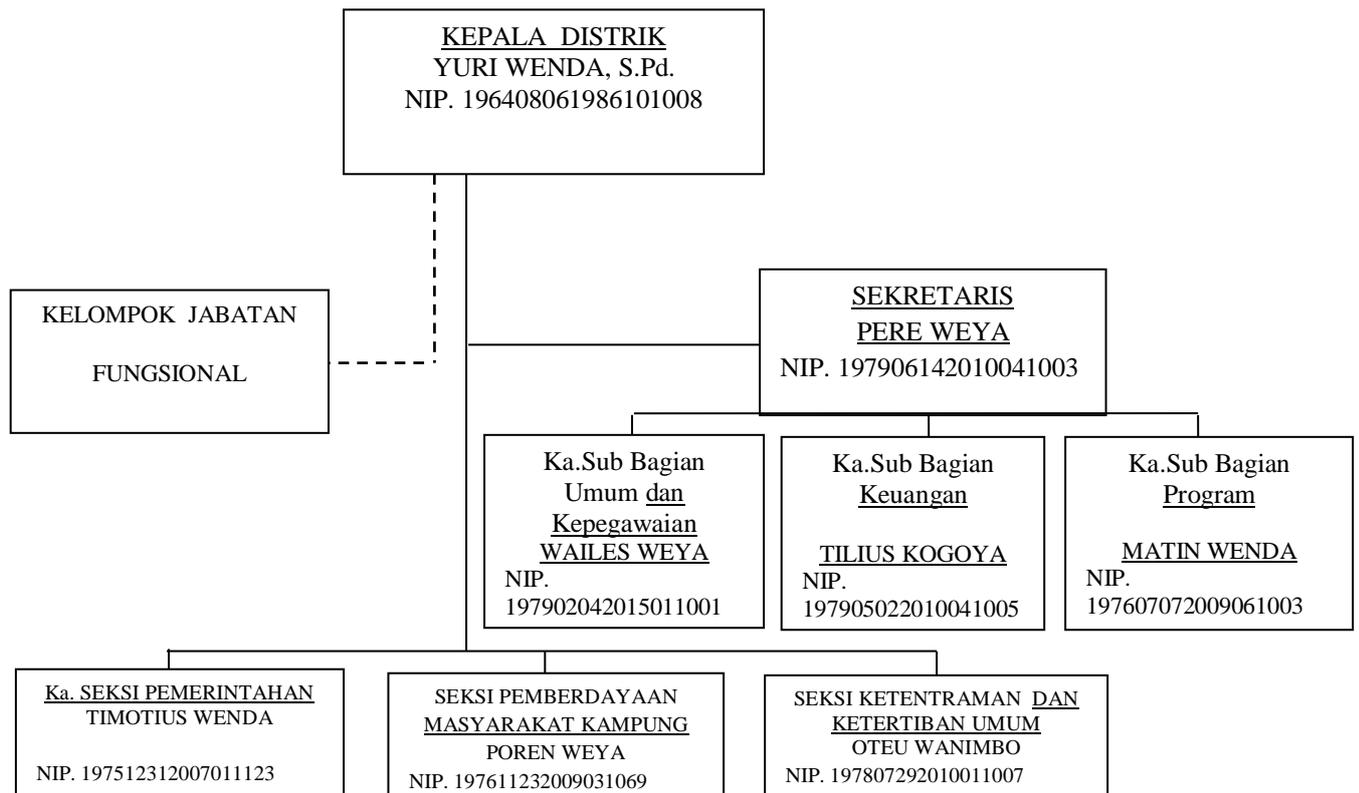
Fungsi :

- a) pelaksanaan penyusunan rencana dan program penyelenggaraan pemerintahan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum, fasilitasi dan bantuan pelaksanaan operasional penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan/Keputusan Bupati diwilayah Distrik.
- b) Pembinaan pengendalian operasional Polisi Pamong Praja dalam pelaksanaan ketentraman dan ketertiban umum serta serta bantuan pelaksanaan operasional Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan/Keputusan Bupati.
- c) pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan satuan perlindungan masyarakat melalui kesiagaan dan penanggulangan bencana serta peningkatan sumber daya manusia satuan linmas.
- d) Pelaksanaan fasilitasi dan koodinasi teknis pelaksanaan operasional penyidikan peraturan daerah dengan instansi terkait.

- e) Pengkoordinasian dan fasilitasi penyelenggaraan PEMILU dengan instansi terkait
- f) Pengkoordinasian dan pembinaan pengendalian dan ketentraman dan ketrtiban umum, kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat dengan instansi terkait.
- g) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- h) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas nya
- i) Pelaksanaan koordinasi ketentraman dan ketertiban umum dengan instansi terkait lainnya.

**e. Struktur Organisasi Pemerintahan Distrik Tiomneri**

Struktur organisasi pemerintahan Distrik Tiomneri terlihat pada gambar 4.1 di bawah ini :



Sumber : Kantor Distrik Tiomneri, Tahun 2021

#### **f. Keadaan sarana dan prasarana Kantor Distrik Tiomneri**

Bangunan kantor Distrik Tiomneri berukuran 12 X 8 meter yang masih terbuat dari kayu. Dinding terbuat dari kayu papan, beratap seng, dan berlantai semen. Dinding dalam kantor dilapisi dengan tripleks. Sedangkan peralatan sarana dan prasarana yang ada di kantor Distrik Tiomneri disajikan pada tabel 4.1 di bawah ini :

**Tabel 4.1**  
**Keadaan peralatan kantor Distrik Tiomneri**

Nomor	Nama Barang	Jumlah (buah)
1	Pintu	5
2	Komputer	0
3	Lemari file	3
4	Meja biro	6
5	Kursi	10

**Sumber : Kantor Distrik Tiomneri, Tahun 2021**

Pada tabel 4.1 terlihat bahwa peralatan kantor hanya terdiri dari pintu sebanyak 5 buah, komputer tidak ada, lemari sebanyak 3 buah, meja biro sebanyak 6 buah, dan kursi sebanyak 10 buah. Meja dan kursi terbuat dari kayu yang dibuat di meubel. Kondisi peralatan kantor memang belum memadai.

## **II. Kampung Gubulela**

### **a. Sejarah terbentuk**

Kampung Gubulela terbentuk pada tanggal 11 Pebruari tahun 2013/2014. Kampung Gubulela dahulunya terdiri dari satu kampung dengan Kampung Gumbo. Pada saat itu Kampung Gumbo membuat salah satu posko pemilihan Kepala Daerah (Bupati) Lanny Jaya. Masyarakat Kampung Gumbo 100% memberikan suaranya kepada Bapak Befa Yigibalom yang sekarang terpilih menjadi Bupati Lanny Jaya. Kemudian Bupati

Befa Yigibalom membagi menjadi 2 kampung, yaitu Kampung Gumbo dan Kampung Gubulela.

**b. Batas-batas wilayah**

- 1) Sebelah Barat berbatasan dengan Kampung Dura
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kampung Gumbo
- 3) Sebelah utara berbatsan dengan Kampung Kuobaga
- 4) Sebelah Selatan berbatasan dengan kampung Yiwenggame

**c. Keadaan Kampung**

Menurut data yang diperoleh, jumlah penduduk hanya 110 jiwa. Sebagian besar masyarakatnya hidup dari bertani. Umbi-umbian menjadi komoditas utama sebagai sumber makanan pokok. Ternak yang diusahakan, yaitu babi dan kelinci. Sarana jalan sudah diaspal semuanya. Transportasi yang digunakan yaitu mobil dan ojek. Penerangan menggunakan solarsell. Keadaan perumahan masyarakat terdapat 23 rumah sehat yang mana sebagian besar perumahan sudah termasuk baik. Sarana pendidikan yang ada hanya *SD Bunanip* namanya. Sedangkan sarana kesehatan, masyarakat biasanya pergi ke Puskesmas Kuobaga di Distrik Tiomneri.

**2. Keadaan Responden**

Keadaan responden yang diteliti, yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat, dalam hal ini adalah Kepala Keluarga yang berjumlah 27, diperoleh keterangan data sebagai berikut :

**a. Keadaan Responden Menurut Jenis Kelamin**

Keadaan responden menurut jenis kelamin, disajikan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Keadaan Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	21	77,78
2	Wanita	6	22,22
Jumlah		27	100

*Sumber Data : Data Primer Diolah, 2021*

Berdasarkan Tabel 4.2, terlihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah terbanyak berjumlah 21 orang atau 77,78% dan yang berjenis kelamin wanita berjumlah 6 orang atau 22,22%.

#### **b. Keadaan Responden Menurut Umur**

Keadaan responden menurut umur disajikan pada tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Keadaan Responden Menurut Umur**

No	Umur/Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase
1	25-30	4	14,81
2	31-35	2	7,41
3	36-40	8	29,63
4	41-45	8	29,63
5	46-50	1	3,70
6	51-55	1	3,70
7	56-60	0	0
8	60 lebih	3	11,11
Jumlah		27	100

*Sumber Data : Data Primer Diolah, Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.3, terlihat bahwa responden yang berumur 36-40 tahun dan 41-45 tahun adalah sebaran umur yang terbanyak, yaitu masing-masing terdapat 8 orang (29,63%). Sebaran umur 25-30 tahun terdapat 4 orang (14,81%), sebaran umur 31-35 tahun terdapat 2 orang (7,41%). Sebaran umur 46-50 tahun dan 51-55 tahun masing-masing 1 orang (3,70%).

Sedangkan sebaran umur 61 tahun ke atas terdapat 3 orang (11,11%).

**c. Keadaan Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

Keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan, disajikan pada tabel 4.4 sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Keadaan Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Sarjana (S1)	2	7,41
2	Diploma (D3)	0	0
3	SLTA	8	29,63
4	SMP	2	7,41
5	SD	7	25,92
6	Tidak Sekolah	8	29,63
Jumlah		27	100

*Sumber Data : Data Primer Diolah, Tahun 2021*

Berdasarkan Tabel 4.4, terlihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 2 orang atau sebesar 7,41%, berpendidikan Diploma (D3) tidak ada, yang berpendidikan SLTA berjumlah 8 orang atau sebesar 29,63%, berpendidikan SMP sebanyak 2 orang atau sebesar 7,41%, yang berpendidikan SD terdapat 7 orang atau sebesar 25,92%. Sedangkan yang tidak bersekolah ada 8 orang atau sebesar 29,63%.

**d. Keadaan Responden Menurut Pekerjaan**

Keadaan responden menurut pekerjaan, disajikan pada tabel 4.5 sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Keadaan responden menurut pekerjaan**

No	Jenis pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS (Pemda)	1	3,70
2	Guru (PNS)	1	3,70
3	Swasta	1	3,70
4	Petani	21	77,78
5	Kepala Kampung	1	3,70
6	Aparat Kampung	2	7,41
Jumlah		27	100

*Sumber Data : Data Primer Diolah, Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.5, terlihat bahwa responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), Guru (PNS), dan Swasta terdapat masing-masing 1 orang atau sebesar 3,70%. Dalam responden terdapat juga Kepala Kampung Gubulela dan aparaturnya (2 orang) atau sebesar 7,41%. Sedangkan responden sebagai petani adalah yang terbanyak, yaitu 21 orang atau sebesar 77,78%.

### 3. Analisa Data

Hasil penelitian tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya (Studi Kasus Di Kampung Gubulela Distrik Tiomneri), disajikan sebagai berikut :

#### a. Indikator Kesederhanaan

Dari pengisian kuesioner, diperoleh data tentang indikator kesederhanaan yang disajikan sebagai berikut :

- 1) Tanggapan responden tentang prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan tidak berbelit-belit, disajikan pada tabel 4.6 :

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan responden tentang prosedur/tata cara**

**pelayanan diselenggarakan tidak berbelit-belit**

Nomor	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1.	Sangat Setuju	4	5	20
2.	Setuju	3	10	30
3.	Kurang Setuju	2	10	20
4.	Tidak Setuju	1	2	2
Total			27	72

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.6 terlihat, jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju sebanyak 5 orang (jumlah skor 20), kategori jawaban setuju sebanyak 10 orang (jumlah skor 30), kategori jawaban kurang setuju terdapat 10 orang (jumlah skor 20), dan kategori jawaban tidak setuju berjumlah 2 orang (jumlah skor 2). Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan diselenggarakan tidak berbelit-belit, memperoleh skor sebesar 72 yang termasuk dalam predikat puas.

- 2) Tanggapan responden tentang prosedur/tata cara pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat, disajikan pada tabel 4.7 :

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan responden tentang prosedur/tata cara Mudah dipahami**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1.	Sangat Setuju	4	11	44
2.	Setuju	3	10	30
3.	Kurang Setuju	2	4	8
4.	Tidak Setuju	1	2	2
Total			27	84

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.7 terlihat, jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju

sebanyak 11 orang (jumlah skor 44), kategori jawaban setuju sebanyak 10 orang (jumlah skor 30), kategori jawaban kurang setuju terdapat 4 orang (jumlah skor 8), dan kategori jawaban tidak setuju berjumlah 2 orang (jumlah skor 2). Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan mudah dipahami masyarakat, memperoleh skor sebesar 84 yang termasuk dalam predikat sangat puas.

- 3) Tanggapan responden tentang prosedur/tata cara pelayanan prosedur/tata cara pelayanan mudah dilaksanakan oleh masyarakat, disajikan pada tabel 4.8 :

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan responden tentang prosedur/tata cara Pelayanan mudah dilaksanakan masyarakat**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1.	Sangat Setuju	4	8	32
2.	Setuju	3	14	42
3.	Kurang Setuju	2	5	10
4.	Tidak Setuju	1	0	0
Total			27	84

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.8 terlihat, jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju sebanyak 8 orang (jumlah skor 32), kategori jawaban setuju sebanyak 14 orang (jumlah skor 42), kategori jawaban kurang setuju terdapat 5 orang (jumlah skor 10), dan kategori jawaban tidak setuju tidak ada (jumlah skor 0). Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan mudah dilaksanakan masyarakat, memperoleh skor sebesar 84 yang termasuk dalam predikat sangat puas.

- 4) Tanggapan responden pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, disajikan pada tabel 4.9 :

**Tabel 4.9**

**Tanggapan responden tentang pegawai  
melakukan pelayanan yang cepat**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	2	8
2	Setuju	3	4	12
3	Kurang Setuju	2	13	26
4	Tidak Setuju	1	8	8
Total			27	54

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.9 terlihat, jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju sebanyak 2 orang (jumlah skor 8), kategori jawaban setuju sebanyak 4 orang (jumlah skor 12), kategori jawaban kurang setuju terdapat 13 orang (jumlah skor 26), dan kategori jawaban tidak setuju sebanyak 8 orang (jumlah skor 8). Tanggapan responden tentang pegawai melayani cepat, memperoleh skor sebesar 54 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

**b. Indikator Keterbukaan**

Dari pengisian data kuesioner, diperoleh data tentang indikator keterbukaan yang disajikan sebagai berikut :

- 1) Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan diinformasikan secara terbuka, disajikan pada tabel 4.10 :

**Tabel 4.10**

**Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan  
diinformasikan terbuka**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
-------	----------	------	-----------	-------------

1.	Sangat Setuju	4	9	36
2.	Setuju	3	13	39
3.	Kurang Setuju	2	5	10
4.	Tidak Setuju	1	0	0
Total			27	85

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.10 terlihat, jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju sebanyak 9 orang (jumlah skor 36), kategori jawaban setuju sebanyak 13 orang (jumlah skor 39), kategori jawaban kurang setuju terdapat 5 orang (jumlah skor 10), dan responden tidak memberikan jawaban pada kategori tidak setuju (jumlah skor 0). Tanggapan responden tentang keterbukaan informasi, memperoleh skor sebesar 85 yang termasuk dalam predikat sangat puas.

- 2) Tanggapan responden tentang tentang waktu penyelesaian pengurusan administrasi disampaikan secara terbuka oleh masyarakat, disajikan pada tabel 4.11 :

**Tabel 4.11**

**Tanggapan responden tentang waktu penyelesaian pengurusan administrasi disampaikan secara terbuka**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1.	Sangat Setuju	4	4	16
2.	Setuju	3	9	27
3.	Kurang Setuju	2	10	20
4.	Tidak Setuju	1	4	4
Total			27	67

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.11 terlihat, jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju sebanyak 4 orang (jumlah skor 16), kategori jawaban setuju sebanyak 3 orang (jumlah skor 27), kategori jawaban kurang

setuju terdapat 10 orang (jumlah skor 20), dan kategori jawaban tidak setuju sebanyak 4 orang (jumlah skor 4). Tanggapan responden tentang keterbukaan waktu penyelesaian administrasi, memperoleh skor sebesar 67 yang termasuk dalam predikat puas.

- 3) Tanggapan responden tentang tentang biaya pengurusan administrasi disampaikan terbuka, disajikan pada tabel 4.12 :

**Tabel 4.12**  
**Tanggapan responden tentang biaya**  
**administrasi disampaikan terbuka**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1.	Sangat Setuju	4	3	12
2.	Setuju	3	4	12
3.	Kurang Setuju	2	9	18
4.	Tidak Setuju	1	11	11
Total			27	53

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.12 terlihat, jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju sebanyak 3 orang (jumlah skor 12), kategori jawaban setuju sebanyak 4 orang (jumlah skor 12), kategori jawaban kurang setuju terdapat 9 orang (jumlah skor 18), dan kategori jawaban tidak setuju sebanyak 11 orang (jumlah skor 11). Tanggapan responden tentang keterbukaan biaya administrasi, memperoleh skor sebesar 53 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

**c. Indikator Ketepatan Waktu**

Penilaian terhadap indikator ketepatan waktu, dari pengisian data kuesioner, diperoleh data sebagai berikut :

- 1) Tanggapan responden tentang pegawai biasanya hadir sesuai dengan jam kerja di kantor untuk memberikan pelayanan, disajikan pada tabel 4.13 :

**Tabel 4.13**  
**Tanggapan responden tentang kehadiran kerja sesuai waktu**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1.	Sangat Setuju	4	1	4
2.	Setuju	3	5	15
3.	Kurang Setuju	2	12	24
4.	Tidak Setuju	1	9	9
Total			27	52

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.13 terlihat, jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju sebanyak 1 orang (jumlah skor 4), kategori jawaban setuju sebanyak 5 orang (jumlah skor 15), kategori jawaban kurang setuju terdapat 12 orang (jumlah skor 24), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 9 orang (jumlah skor 9). Tanggapan responden tentang kehadiran kerja sesuai waktu, memperoleh skor sebesar 52 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

- 2) Tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan di kantor dilaksanakan tepat waktu, disajikan pada tabel 4.14 :

**Tabel 4.14**  
**Tanggapan responden tentang ketepatan waktu pelayanan**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	0	0

2	Setuju	3	2	6
3	Kurang Setuju	2	12	24
4	Tidak Setuju	1	13	13
Total			27	43

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.14 terlihat, tidak ada responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju (jumlah skor 0), kategori jawaban setuju sebanyak 2 orang (jumlah skor 6), kategori jawaban kurang setuju terdapat 12 orang (jumlah skor 24), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 13 orang (jumlah skor 13). Tanggapan responden tentang ketepatan waktu pelayanan, memperoleh skor sebesar 43 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

- 3) Tanggapan responden tentang penyelesaian administrasi yang dibutuhkan masyarakat diselesaikan tepat waktu, disajikan pada tabel 4.15 :

**Tabel 4.15**  
**Tanggapan responden tentang ketepatan waktu penyelesaian administrasi**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	1	4
2	Setuju	3	2	6
3	Kurang Setuju	2	11	22
4	Tidak Setuju	1	13	13
Total			27	45

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.15 terlihat, responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju terdapat 1 orang (jumlah skor 4), kategori jawaban setuju sebanyak 2 orang (jumlah skor 6), kategori jawaban kurang setuju terdapat 11 orang (jumlah skor 22), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 13 orang (jumlah skor 13). Tanggapan

responden tentang ketepatan waktu penyelesaian administrasi, memperoleh skor sebesar 45 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

**d. Indikator Tanggung Jawab**

Penilaian terhadap indikator tanggung jawab, dari pengisian data kuesioner, diperoleh data sebagai berikut :

- 1) Tanggapan responden tentang pegawai yang ditunjuk untuk melayani bertanggung jawab atas pekerjaannya, disajikan pada tabel 4.16 :

**Tabel 4.16**  
**Tanggapan responden tentang tanggung jawab**  
**petugas pelayanan**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	0	0
2	Setuju	3	4	12
3	Kurang Setuju	2	6	12
4	Tidak Setuju	1	17	17
Total			27	41

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.16 terlihat, tidak ada responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju (jumlah skor 0), kategori jawaban setuju sebanyak 4 orang (jumlah skor 12), kategori jawaban kurang setuju terdapat 6 orang (jumlah skor 12), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 17 orang (jumlah skor 17). Tanggapan responden tentang tanggung jawab petugas pelayanan, memperoleh skor sebesar 41 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

- 2) Tanggapan responden tentang pegawai yang ditunjuk melayani bertanggung jawab sampai pada penyelesaian urusan administrasi, disajikan pada tabel 4.17 :

**Tabel 4.17**  
**Tanggapan responden tentang tanggung jawab**  
**petugas sampai urusan administrasi selesai**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	0	0
2	Setuju	3	1	3
3	Kurang Setuju	2	9	18
4	Tidak Setuju	1	17	17
Total			27	38

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.17 terlihat, tidak ada responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju (jumlah skor 0), kategori jawaban setuju sebanyak 3 orang (jumlah skor 3), kategori jawaban kurang setuju terdapat 9 orang (jumlah skor 18), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 17 orang (jumlah skor 17). Tanggapan responden tentang tanggung jawab petugas pelayanan, memperoleh skor sebesar 38 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

- 3) Tanggapan responden tentang pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi, disajikan pada tabel 4.18 :

**Tabel 4.18**  
**Tanggapan responden tentang pegawai mementingkan**  
**masyarakat daripada pribadi**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	6	24
2	Setuju	3	13	39

3	Kurang Setuju	2	6	12
4	Tidak Setuju	1	2	2
Total			27	77

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.18 terlihat, responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju sebanyak 6 orang (jumlah skor 24), kategori jawaban setuju sebanyak 13 orang (jumlah skor 39), kategori jawaban kurang setuju terdapat 6 orang (jumlah skor 12), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 2 orang (jumlah skor 2). Tanggapan responden tentang pegawai mengutamakan masyarakat daripada pribadi, memperoleh skor sebesar 77 yang termasuk dalam predikat puas.

**e. Indikator Kelengkapan sarana dan Prasarana**

Penilaian terhadap indikator kelengkapan sarana dan prasarana, dari pengisian data kuesioner, diperoleh data sebagai berikut :

- 1) Tanggapan responden tentang peralatan kursi atau bangku di kantor tersedia cukup untuk pelayanan, disajikan pada tabel 4.19 :

**Tabel 4.19**  
**Tanggapan responden tentang ketersediaan kursi di kantor**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	0	0
2	Setuju	3	3	9

3	Kurang Setuju	2	12	24
4	Tidak Setuju	1	12	12
Total			27	45

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.19 terlihat, tidak ada responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju (jumlah skor 0), kategori jawaban setuju sebanyak 3 orang (jumlah skor 9), kategori jawaban kurang setuju terdapat 12 orang (jumlah skor 24), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 12 orang (jumlah skor 12). Tanggapan responden tentang ketersediaan kursi di kantor, memperoleh skor sebesar 45 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

- 2) Tanggapan responden tentang ruang tunggu cukup memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, disajikan pada tabel 4.20 :

**Tabel 4.20**  
**Tanggapan responden tentang ruang tunggu cukup memadai**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	0	0
2	Setuju	3	4	12
3	Kurang Setuju	2	7	14
4	Tidak Setuju	1	16	16
Total			27	42

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.20 terlihat, tidak ada responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju (jumlah skor 0), kategori jawaban setuju sebanyak 4 orang (jumlah skor 12), kategori jawaban kurang setuju terdapat 7 orang (jumlah skor 14), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 16 orang (jumlah skor 16). Tanggapan

responden tentang ruang tunggu, memperoleh skor sebesar 42 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

- 3) Tanggapan responden tentang peralatan komputer tersedia, disajikan pada tabel 4.21 :

**Tabel 4.21**  
**Tanggapan responden tentang peralatan komputer**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	0	0
2	Setuju	3	1	3
3	Kurang Setuju	2	1	2
4	Tidak Setuju	1	25	25
Total			27	30

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.21 terlihat, tidak ada responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju (jumlah skor 0), kategori jawaban setuju sebanyak 1 orang (jumlah skor 3), kategori jawaban kurang setuju terdapat 1 orang (jumlah skor 2), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 25 orang (jumlah skor 25). Tanggapan responden tentang peralatan computer di kantor, memperoleh skor sebesar 30 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

- 4) Tanggapan responden tentang terdapat papan informasi tentang waktu pelayanan, disajikan pada tabel 4.22 :

**Tabel 4.22**  
**Tanggapan responden tentang papan informasi**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	0	0
2	Setuju	3	1	3
3	Kurang Setuju	2	8	16
4	Tidak Setuju	1	18	18
Total			27	37

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.22 terlihat, tidak ada responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju (jumlah skor 0), kategori jawaban setuju sebanyak 1 orang (jumlah skor 3), kategori jawaban kurang setuju terdapat 8 orang (jumlah skor 16), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 18 orang (jumlah skor 18). Tanggapan responden tentang papan informasi di kantor, memperoleh skor sebesar 37 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

**f. Indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan**

Penilaian terhadap indikator kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dari pengisian data kuesioner, diperoleh data sebagai berikut :

- 1) Tanggapan responden tentang pegawai di kantor dalam memberikan pelayanan bersikap disiplin taat pada peraturan, disajikan pada tabel 4.23 :

**Tabel 4.23**  
**Tanggapan responden tentang ketaatan pegawai**  
**pada peraturan**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	2	8
2	Setuju	3	8	24
3	Kurang Setuju	2	16	32
4	Tidak Setuju	1	1	1

Total	27	65
-------	----	----

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.23 terlihat, responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju terdapat 2 orang (jumlah skor 8), kategori jawaban setuju sebanyak 8 orang (jumlah skor 24), kategori jawaban kurang setuju terdapat 16 orang (jumlah skor 32), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 1 orang (jumlah skor 1). Tanggapan responden tentang ketaatan pegawai pada aturan, memperoleh skor sebesar 65 yang termasuk dalam predikat puas.

- 2) Tanggapan responden tentang pegawai dalam memberikan pelayanan bersikap sopan dan santun, disajikan pada tabel 4.24 :

**Tabel 4.24**  
**Tanggapan responden tentang kesopansantunan pegawai dalam pelayanan**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	1	4
2	Setuju	3	7	21
3	Kurang Setuju	2	17	34
4	Tidak Setuju	1	2	2
Total			27	61

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.24 terlihat, responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju terdapat 1 orang (jumlah skor 4), kategori jawaban setuju sebanyak 7 orang (jumlah skor 21), kategori jawaban kurang setuju terdapat 17 orang (jumlah skor 34), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 2 orang (jumlah skor 2). Tanggapan responden tentang kesopansantunan pegawai dalam pelayanan, memperoleh skor sebesar 61 yang termasuk dalam predikat puas.

- 3) Tanggapan responden tentang pegawai bersikap ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, disajikan pada tabel 4.25 :

**Tabel 4.25**  
**Tanggapan responden tentang keramahan pegawai**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	3	12
2	Setuju	3	9	27
3	Kurang Setuju	2	13	26
4	Tidak Setuju	1	2	2
Total			27	67

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.25 terlihat, responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju terdapat 3 orang (jumlah skor 12), kategori jawaban setuju sebanyak 9 orang (jumlah skor 27), kategori jawaban kurang setuju terdapat 13 orang (jumlah skor 26), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 2 orang (jumlah skor 2). Tanggapan responden tentang keramahan pegawai dalam pelayanan, memperoleh skor sebesar 67 yang termasuk dalam predikat puas.

**g. Indikator Kenyamanan**

Penilaian terhadap indikator kenyamanan, dari pengisian data kuesioner, diperoleh data sebagai berikut :

- 1) Tanggapan responden tentang lingkungan sekitar kantor baik di dalam maupun di luar kantor bersih, disajikan pada tabel 4.26 :

**Tabel 4.26**  
**Tanggapan responden tentang kebersihan lingkungan kantor**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
-------	----------	------	-----------	-------------

1	Sangat Setuju	4	3	12
2	Setuju	3	9	27
3	Kurang Setuju	2	9	18
4	Tidak Setuju	1	6	6
Total			27	63

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.26 terlihat, responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju terdapat 3 orang (jumlah skor 12), kategori jawaban setuju sebanyak 9 orang (jumlah skor 27), kategori jawaban kurang setuju terdapat 9 orang (jumlah skor 18), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 6 orang (jumlah skor 6). Tanggapan responden tentang ketaatan kebersihan lingkungan kantor, memperoleh skor sebesar 63 yang termasuk dalam predikat puas.

- 2) Tanggapan responden tentang lingkungan pelayanan terutama di dalam kantor penataannya teratur dan nyaman, disajikan pada tabel 4.27 :

**Tabel 4.27**  
**Tanggapan responden tentang penataan yang teratur dan nyaman dalam kantor**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	0	0
2	Setuju	3	4	12
3	Kurang Setuju	2	14	28
4	Tidak Setuju	1	9	9
Total			27	49

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.27 terlihat, tidak ada responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju (jumlah skor 0), kategori jawaban setuju sebanyak 4 orang (jumlah skor 12), kategori jawaban kurang setuju terdapat 14 orang (jumlah skor 28), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 9 orang (jumlah skor 9). Tanggapan responden tentang penataan yang teratur dan nyaman di dalam kantor, memperoleh skor sebesar 49 yang termasuk dalam predikat kurang puas.

- 3) Tanggapan responden tentang di sekitar lingkungan kantor bebas dari pencemaran udara, disajikan pada tabel 4.28 :

**Tabel 4.28**  
**Tanggapan responden tentang di sekitar kantor**  
**bebas pencemaran udara**

Nomor	Kategori	Skor	Frekuensi	Jumlah skor
1	Sangat Setuju	4	2	8
2	Setuju	3	16	48
3	Kurang Setuju	2	6	12
4	Tidak Setuju	1	3	3
Total			27	71

*Sumber : Pengolahan Data Primer, Tahun 2021*

Pada tabel 4.28 terlihat, responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban sangat setuju sebanyak 2 orang (jumlah skor 8), kategori jawaban setuju sebanyak 16 orang (jumlah skor 48), kategori jawaban kurang setuju terdapat 6 orang (jumlah skor 12), dan jawaban pada kategori tidak setuju sebanyak 3 orang (jumlah skor 3). Tanggapan responden tentang di sekitar kantor bebas pencemaran udara, memperoleh skor sebesar 71 yang termasuk dalam predikat puas.

## **B. Pembahasan**

## 1. Indikator Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan oleh pegawai Distrik Tiomneri secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, maka penilaian untuk indikator kesederhanaan, disajikan pada tabel 4.29 sebagai berikut:

**Tabel 4.29**  
**Penilaian indikator kesederhanaan**

Nomor	Pernyataan	Perolehan Skor	Predikat
1	Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan tidak berbelit-belit	72	Puas
2	Prosedur/tata cara pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat	84	Sangat Puas
3	Prosedur/tata cara pelayanan mudah dilaksanakan oleh masyarakat	84	Sangat Puas
4	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat	54	Kurang Puas
Total		294	<b>Puas</b>
Rata-rata skor		<b>73,5</b>	

*Sumber : Pengolahan Data Primer, 2021*

Pada tabel 4.29 terlihat, bahwa dari 4 pernyataan tersebut, hanya pernyataan tentang kecepatan pelayanan pegawai yang memperoleh predikat kurang puas, yaitu sebesar 54. Pernyataan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan mudah dipahami dan dilaksanakan, yang masing-masing memperoleh skor 84 termasuk predikat sangat puas. Sedangkan pernyataan tentang prosedur pelayanan diselenggarakan tidak berbelit-belit, skor perolehan 72 yang termasuk predikat puas. Perolehan rata-rata skor untuk indikator kesederhanaan adalah sebesar 73,5 yang termasuk dalam predikat puas. Artinya, bahwa masyarakat puas tentang kesederhanaan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Tampak dari hasil penelitian bahwa petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Hanya saja pegawai dalam pelaksanaannya masih lambat dalam menyelesaikan urusan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat yang mana dapat diselesaikan pada saat itu, tertunda untuk 1 atau 2 hari kemudian.

## 2. Indikator Keterbukaan

Keterbukaan adalah prosedur/tata cara, persyaratan, penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang diselenggarakan oleh aparatur di Kantor Distrik Tiomneri yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Bersifat terbuka, mudah dipahami dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Penilaian untuk indikator keterbukaan, disajikan pada tabel 4.30 sebagai berikut:

**Tabel 4.30**  
**Penilaian indikator keterbukaan**

Nomor	Pernyataan	Perolehan Skor	Predikat
1	Prosedur pelayanan diinformasikan secara terbuka oleh petugas pelayanan	85	Sangat Puas
2	Waktu penyelesaian pengurusan administrasi disampaikan secara terbuka oleh masyarakat	67	Puas
3	Biaya pengurusan administrasi disampaikan terbuka oleh petugas pelayanan di kantor	53	Kurang Puas
Total		205	<b>Puas</b>
Rata-rata skor		<b>68,33</b>	

*Sumber : Pengolahan Data Primer, 2021*

Pada tabel 4.30 terlihat, bahwa dari 3 pernyataan, terdapat 1 pernyataan yang memperoleh predikat kurang puas dengan perolehan skor sebesar 53, yaitu tentang keterbukaan biaya administrasi. Perihal tentang prosedur pelayanan disampaikan secara terbuka memperoleh skor 85 dengan predikat sangat puas. Sedangkan keterbukaan pada waktu penyelesaian administrasi memperoleh skor 67 dengan predikat puas. Rata-rata perolehan skor untuk indikator keterbukaan adalah sebesar 68,33 yang termasuk predikat puas.

Sesuai dengan hasil penelitian, maka indikator keterbukaan ini sudah cukup baik karena aparaturnya telah menyampaikan prosedur atau tata cara pelayanan administrasi secara terbuka dan memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang penyelesaian administrasi yang diperlukan. Namun demikian, petugas tidak pernah menyampaikan secara jelas dan pasti biaya untuk mengurus surat-surat. Kadang-kadang masyarakat membayar, tetapi juga ada yang tidak dibayar. Hal inilah yang menjadi masalah dalam pelayanan karena tidak ada ketentuan biaya yang harusnya disampaikan kepada masyarakat melalui informasi terbuka.

### 3. Indikator Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan oleh aparaturnya di Kantor Distrik Tiomneri kepada masyarakat yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Penilaian untuk indikator ketepatan waktu, disajikan pada tabel 4.31 sebagai berikut:

**Tabel 4.31**  
**Penilaian indikator ketepatan waktu**

Nomor	Pernyataan	Perolehan Skor	Predikat
1	Pegawai biasanya hadir sesuai dengan jam kerja di kantor untuk memberikan pelayanan	52	Kurang Puas

2	Pelaksanaan pelayanan di kantor dilaksanakan tepat waktu	43	Kurang Puas
3	Penyelesaian administrasi yang dibutuhkan masyarakat diselesaikan tepat waktu	45	Kurang Puas
Total		140	<b>Kurang Puas</b>
Rata-rata skor		<b>46,66</b>	

*Sumber : Pengolahan Data Primer, 2021*

Pada tabel 4.31 terlihat, bahwa dari ke 3 pernyataan tersebut seluruhnya memperoleh predikat kurang puas dengan perolehan skor masing-masing sebesar 52, 43, dan 45. Rata-rata perolehan skor untuk indikator ketepatan waktu adalah sebesar 46,66 yang bila dipredikatkan termasuk pada predikat kurang puas.

Dari hasil penelitian, hal ini dapat disebabkan karena pegawai tidak selalu hadir di kantor tepat pada waktu yang ditentukan, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat juga kurang sesuai dengan waktu kerja akibat dari seringnya pegawai terlambat ke kantor bahkan tidak ke kantor, dan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat sering tidak tepat waktu yang disepakati yang biasanya selesai 1-2 hari.

#### **4. Indikator Tanggung Jawab**

Tanggung jawab adalah beban moril pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh aparatur di kantor Distrik Tiomneri atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat.

Penilaian untuk indikator tanggung jawab, disajikan pada tabel 4.32 :

**Tabel 4.32**  
**Penilaian indikator tanggung jawab**

Nomor	Pernyataan	Perolehan Skor	Predikat
1	Pegawai yang ditunjuk untuk melayani bertanggung jawab atas pekerjaannya	41	Kurang Puas

2	Pegawai yang ditunjuk melayani bertanggung jawab sampai pada penyelesaian urusan administrasi	38	Kurang Puas
3	Pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi	77	Puas
Total		156	<b>Kurang</b>
Rata-rata skor		<b>52</b>	<b>Puas</b>

*Sumber : Pengolahan Data Primer, 2021*

Pada tabel 4.32 terlihat, bahwa dari ke 3 pernyataan tersebut terdapat 2 pernyataan yang memperoleh predikat kurang puas, yaitu yang berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan (skor 41) dan tanggung jawab penyelesaian administrasi (skor 38). Sedangkan hal yang berkaitan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi memperoleh predikat puas dengan perolehan skor 77. Rata-rata perolehan skor untuk indikator tanggung jawab adalah sebesar 52 yang bila dipredikatkan termasuk pada predikat kurang puas.

Sesuai dengan hasil penelitian, menunjukkan bahwa tanggung jawab pelayanan masih kurang. Hal ini karena pegawai yang bertugas tidak dapat melaksanakan tugasnya diduga disebabkan pegawai tidak konsisten dengan waktu kerja dan kemampuan manajerial administrasi yang kurang. Menurut masyarakat, waktu pelayanan lama, karena petugas kerja lama. Pengamatan penulis, pengelolaan dokumen (arsip) di kantor tidak tertata dengan baik. Hal inilah yang membuat pekerjaan menjadi lama. Seharusnya ada penggolongan jenis dokumen, sehingga mudah untuk mencari jenis dokumen apa yang diperlukan.

## **5. Indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya bahan dan peralatan kerja serta pendukung lainnya yang terdapat di kantor Distrik Tiomneri yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komputer.

Penilaian untuk indikator kelengkapan sarana dan prasarana, disajikan pada tabel 4.33 :

**Tabel 4.33**  
**Penilaian indikator kelengkapan sarana dan prasarana**

Nomor	Pernyataan	Perolehan Skor	Predikat
1	Peralatan kursi di kantor tersedia cukup untuk pelayanan	45	Kurang Puas
2	Ruang tunggu cukup memadai untuk memberikan pelayanan	42	Kurang Puas
3	Peralatan komputer tersedia	30	Kurang Puas
4	Terdapat papan informasi tentang waktu pelayanan	37	Kurang Puas
Total		154	<b>Kurang Puas</b>
Rata-rata skor		<b>38,5</b>	

*Sumber : Pengolahan Data Primer, 2021*

Pada tabel 4.33 terlihat, bahwa dari ke 4 pernyataan tersebut seluruh pernyataan memperoleh predikat kurang puas. Rata-rata perolehan skor untuk indikator kelengkapan sarana dan prasarana adalah sebesar 38,5 yang bila dipredikatkan termasuk pada predikat kurang puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hal ini disebabkan kondisi bangunan kantor yang masih terbuat dari kayu yang kondisinya sudah lama. Hal ini juga dapat membuat suasana/lingkungan kerja dan motivasi kerja yang rendah. Kondisi lain yang terlihat peralatan kursi, ruang tunggu yang tidak memadai, computer kantor tidak ada, kecuali laptop yang dimiliki oleh pegawai, dan tidak adanya papan informasi yang berfungsi untuk menyampaikan secara tertulis hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan.

## **6. Indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan**

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan adalah sikap dan perilaku pegawai di kantor Distrik Tiomneri yang harus bersikap

disiplin, sopan dan santun, ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penilaian untuk indikator kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, disajikan pada tabel 4.34 :

**Tabel 4.34**  
**Penilaian indikator kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan**

Nomor	Pernyataan	Perolehan Skor	Predikat
1	Pegawai di kantor disiplin taat pada peraturan	65	Puas
2	Pegawai bersikap sopan dan santun	61	Puas
3	Pegawai bersikap ramah	67	Puas
Total		193	<b>Puas</b>
Rata-rata skor		<b>64,33</b>	

*Sumber : Pengolahan Data Primer, 2021*

Pada tabel 4.34 terlihat, bahwa dari ke 3 pernyataan tersebut seluruh pernyataan memperoleh predikat puas. Rata-rata perolehan skor untuk indikator kedisiplinan, kesopanan dan keramahan adalah 64,33 yang bila dipredikatkan termasuk puas

Menurut masyarakat, bahwa pegawai cukup disiplin ketika menjalankan tugas di kantor. Artinya bahwa jika masyarakat membutuhkan pelayanan, mereka memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan ramah dalam memberikan keterangan.

## 7. Indikator Kenyamanan

Kenyamanan adalah suasana lingkungan pelayanan di kantor Distrik Tiomneri harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, dan lingkungan yang indah dan sehat.

Penilaian untuk indikator kenyamanan, disajikan pada tabel 4.35 :

**Tabel 4.35**  
**Penilaian indikator kenyamanan**

Nomor	Pernyataan	Perolehan Skor	Predikat
-------	------------	----------------	----------

1	Lingkungan sekitar kantor baik di dalam maupun di luar kantor bersih	63	Puas
2	Lingkungan pelayanan terutama di dalam kantor penataannya teratur dan nyaman	49	Kurang Puas
3	Di sekitar lingkungan kantor bebas dari pencemaran udara	71	Puas
Total		183	<b>Puas</b>
Rata-rata skor		<b>61</b>	

*Sumber : Pengolahan Data Primer, 2021*

Pada tabel 4.35 terlihat, bahwa terdapat 1 pernyataan yang memperoleh predikat kurang puas, yaitu yang berkaitan dengan keteraturan dan kenyamanan lingkungan dalam kantor. Kebersihan lingkungan di luar dan di dalam kantor memperoleh skor 63 termasuk predikat puas. Dan bebas pencemaran udara di sekitar lingkungan kantor memperoleh skor 71 dengan predikat puas. Rata-rata perolehan skor untuk indikator kenyamanan adalah sebesar 61 yang bila dipredikatkan termasuk pada predikat puas.

Indikator kenyamanan yang dilihat dari kebersihan di dalam dan di luar kantor adalah cukup bersih, penataan dalam kantor belum teratur dan nyaman, dan lingkungan kantor bebas dari pencemaran udara kotor, seperti asap kendaraan, asap pembakaran, dan sampah.

Berdasarkan hasil pembahasan dari ke tujuh indikator, maka bagaimanakah persepsi masyarakat Kampung Gubulela terhadap pelayanan publik di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya, dapat dilihat pada tabel 4.35 sebagai berikut :

**Tabel 4.35**  
**Rekapitulasi perolehan skor indikator-indikator pelayanan publik di Kantor Distrik Tiomneri**

Nomor	Indikator	Perolehan Skor	Kriteria
1	Kesederhanaan	73,5	Puas
2	Keterbukaan	68,33	Puas

3	Ketepatan waktu	46,66	Kurang Puas
4	Tanggung jawab	52	Kurang Puas
5	Kelengkapan sarana dan prasarana	38,5	Kurang Puas
6	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan	64,33	Puas
7	Kenyamanan	61	Puas
Total		404,32	Puas
Rata-rata skor		57,76	

**Sumber : Pengolahan Data Primer, 2021**

Pada tabel 4.35 terlihat bahwa indikator yang memperoleh kriteria puas, yaitu kesederhanaan (skor 73,5), keterbukaan (skor 68,33), kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (skor 64,33) serta kenyamanan (skor 61). Sedangkan indikator yang memperoleh predikat kurang puas, yaitu ketepatan waktu (skor 46,66), tanggung jawab (skor 52), dan kelengkapan sarana dan prasarana (skor 38,5).

Indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa pegawai sering sekali hadir di kantor tidak tepat pada waktu yang ditentukan, sehingga apabila masyarakat yang mau bertemu dengan pegawai di kantor sering tidak ketemu. Akibatnya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat juga kurang sesuai dengan waktu kerja akibat dari seringnya pegawai terlambat ke kantor bahkan tidak ke kantor, dan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat sering tidak tepat waktu yang disepakati.

Dari hasil penelitian di lapangan, keadaan sarana dan prasarana kantor Distrik Tiomneri, bahwa peralatan kursi di kantor Distrik memang belum tersedia secara layak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan peralatan komputer yang belum ada, hanya laptop pribadi yang dimiliki oleh beberapa pegawai saja. Sarana dan prasarana yang ada di kantor Distrik Tiomneri, yaitu kursi 2 buah, meja 1 buah, dan lemari arsip 1 buah (Ruangan Kepala Distrik), dan kursi 1 buah, meja 1 buah dan lemari arsip 1 buah (Ruangan Sekretaris Distrik).

Sedangkan di ruang tengah (umum) terdapat 4 meja biro untuk staf, 8 kursi (chitose), dan bangku 1 buah.

Kesulitan lain, bahwa belum tersedianya energi listrik yang difasilitasi oleh PLN, sehingga kebutuhan komputer dan laptop belum memungkinkan. Energi listrik yang digunakan masyarakat di Distrik Tiomneri adalah menggunakan tenaga matahari (solarsel).

Rata-rata perolehan skor untuk semua indikator 57,76 yang bila dikategorikan termasuk puas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi masyarakat di Kampung Gubulela terhadap pelayanan publik Di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya adalah termasuk cukup baik atau masyarakat Gubulela merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## **BAB V**

### **P E N U T U P**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang memperoleh kriteria puas, yaitu kesederhanaan (skor 73,5), keterbukaan (skor 68,33), kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (skor 64,33) serta kenyamanan (skor 61). Sedangkan indikator yang memperoleh predikat kurang puas, yaitu ketepatan waktu (skor 46,66), tanggung jawab (52), dan kelengkapan sarana dan prasarana (38,5).

Rata-rata perolehan skor untuk semua indikator 57,76 yang bila dikategorikan termasuk puas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi masyarakat di Kampung Gubulela terhadap pelayanan publik Di Kantor Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya adalah termasuk cukup baik atau masyarakat Gubulela merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis menyarankan :

1. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan supaya diperhatikan dengan baik oleh pegawai
2. Kehadiran pegawai di kantor perlu lebih disiplin lagi, sehingga waktu pelayanan bisa berjalan dengan baik
3. Pegawai harus melaksanakan tugas pelayanan dengan baik sebagai bagian dari tanggung jawab
4. Perlu melengkapi sarana dan prasarana kantor, seperti kursi, meja, bahan dan alat tulis kantor (ATK), papan informasi pelayanan, dan peralatan komputer.
5. Peran Kepala Distrik sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kedisiplinan kerja pegawai

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- A.S Moenir, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Erina Sudaryati. *Kinerja Pelayanan Publik Pemkot Surabaya Menurut Persepsi Masyarakat (Survey Pada Dispenduk Dan Puskemas)*. Jurnal Akuntansi, AKRUAL, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2012.
- Fadila, Dewi & Ridho, Sari Lestari Zainal. 2013. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Citrabooks Indonesia, Palembang.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava media, Yogyakarta.
- Heriyanto, 2014, Skripsi. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Istianto, Bambang, 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman, 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mei Wita Opera Sesar, Umi Chotimah, Sri Artati Waluyati. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Yang Ada Di Desa Persiapan Tebing Bulang Timur Kabupaten Musi Banyuasin Ditinjau Dari Jenjang Pendidikan*. Jurnal Bhinneka Tunggal Ika, Volume 6, Nomor1, Mei Tahun 2019.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Muhajir Abd.Rahman, Adhin,Wa Suriani. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pasca Pemekaran Kecamatan(Studi Diskriptif Di Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah)*. Jurnal Fikratuna Volume8 Nomor 2, Tahun 2016.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia, Bandung.
- Nazir, Moh, 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. Bogor.

- Pasolong, Harbani, 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Rakhmat, Jalaluddin, 2011. *Psikologi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Rohmaul Listyana dan Yudi Hartono, “*Persepsi dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggulangan Jawa dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)*”, *Jurnal Agastya*, Vol. 5, No 1/Januari 2015.
- Roth, Gabriel Joseph, 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Sedarmayanti, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas. Kerja*. Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- , 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Refika, Bandung.
- Setiadi, Elly M. & Kolip, Usman, 2013. *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi dan Pemecahannya*. Prenada media, Jakarta.
- Sinambela, Lijan, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta.
- , 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- , 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sukanto, Sujono, 2009. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik dan Analisis Kebijakan*. Ombak, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- , 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Toha. Miftah, 2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

## **B. Dokumen :**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik

LAN, 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik, LAN, Jakarta.

**DAFTAR PERTANYAAN  
(Kuesioner)**

**A. Pengantar**

Daftar pertanyaan/angket ini disampaikan Kepada Bapak/Ibu/Sdr/i dengan harapan agar dijawab sejujur-jujurnya sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman masing-masing.

Semoga hasil penelitian dapat bermanfaat.

**B. Identitas Responden :**

No. Responden : .....

Jenis Kelamin : .....

Umur : .....

Pendidikan : .....

Jenis Pekerjaan : .....

Berapa kali melakukan pelayanan publik : .....

**C. Petunjuk**

1. Bacalah terlebih dahulu Pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan teliti dan seksama;
2. Setiap Pernyataan mengandung 4 (empat) alternatif jawaban, mohon dijawab dengan benar dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Bpk/Ibu/Sdr/i.

## **I. Indikator Kesederhanaan**

- 5) Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan tidak berbelit-belit
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
- 6) Prosedur/tata cara pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
- 7) Prosedur/tata cara pelayanan mudah dilaksanakan oleh masyarakat
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
- 8) Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju

## **II. Indikator Keterbukaan**

- 9) Prosedur pelayanan diinformasikan secara terbuka oleh petugas pelayanan
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju

- 10) Waktu penyelesaian pengurusan administrasi disampaikan secara terbuka oleh masyarakat
- A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
- 11) Biaya pengurusan administrasi disampaikan terbuka oleh petugas pelayanan di kantor
- A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju

### **III. Indikator Ketepatan waktu**

- 12) Pegawai biasanya hadir sesuai dengan jam kerja di kantor untuk memberikan pelayanan
- A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
- 13) Pelaksanaan pelayanan di kantor dilaksanakan tepat waktu
- A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
- 14) Penyelesaian administrasi yang dibutuhkan masyarakat diselesaikan tepat waktu
- A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju

#### **IV. Indikator Tanggung Jawab**

11. Pegawai yang ditunjuk untuk melayani bertanggung jawab atas pekerjaannya
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
12. Pegawai yang ditunjuk melayani bertanggung jawab sampai pada penyelesaian urusan administrasi
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
13. Pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju

#### **V. Indikator Kelengkapan sarana dan prasarana**

14. Peralatan kursi atau bangku di kantor tersedia cukup untuk pelayanan
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
15. Ruang tunggu cukup memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju

- C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
16. Peralatan komputer tersedia
- A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
17. Terdapat papan informasi tentang waktu pelayanan
- A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju

**VI. Indikator Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan**

18. Pegawai di kantor dalam memberikan pelayanan bersikap disiplin taat pada peraturan
- A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
19. Pegawai dalam memberikan pelayanan bersikap sopan dan santun
- A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
20. Pegawai bersikap ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan
- A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju

## **VII. Indikator Kenyamanan**

21. Lingkungan sekitar kantor baik di dalam maupun di luar kantor bersih
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
22. Lingkungan pelayanan terutama di dalam kantor penataannya teratur dan nyaman
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju
23. Di sekitar lingkungan kantor bebas dari pencemaran udara
  - A. Sangat Setuju
  - B. Setuju
  - C. Kurang setuju
  - D. Tidak setuju

**TERIMA KASIH**

## Lampiran 2 : Data Hasil Penelitian

Nomor Responden	Indikator Kesederhanaan															
	Nomor item Pernyataan															
	1				2				3				4			
	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d
1	√					√				√				√		
2		√			√					√						√
3				√			√				√			√		
4	√				√					√						√
5			√				√				√			√		
6		√				√				√				√		
7	√					√			√				√			
8		√				√			√					√		
9		√				√			√							√
10			√					√		√				√		
11			√		√				√					√		
12			√		√						√					√
13	√				√					√				√		
14		√			√				√					√		
15		√			√				√					√		
16			√		√				√					√		
17			√				√			√						√
18		√				√				√						√
19				√			√				√					√
20			√					√			√			√		
21			√			√				√				√		
22		√			√					√				√		
23			√			√				√				√		
24	√					√			√				√			
25		√			√					√				√		
26			√			√				√						√
27		√			√					√				√		
Jumlah	5	10	10	2	11	10	4	2	8	14	5	0	2	4	13	8

Nomor Responden	Indikator Keterbukaan											
	Nomor item Pernyataan											
	1				2				3			
	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d
1			√				√		√			
2		√			√				√			
3		√			√					√		
4			√				√				√	
5		√				√					√	
6			√		√						√	
7	√				√				√			
8		√			√						√	
9		√			√				√			
10			√		√						√	
11		√			√				√			
12	√						√		√			
13		√				√					√	
14	√				√					√		
15	√				√					√		
16		√				√					√	
17	√					√					√	
18	√					√					√	
19			√			√					√	
20		√				√				√		
21		√				√			√			
22	√				√					√		
23	√					√				√		
24		√				√					√	
25		√					√			√		
26	√				√					√		
27		√			√					√		
Jumlah	9	13	5	0	4	9	10	4	3	4	9	11

Nomor Responden	Indikator Ketepatan Waktu											
	Nomor item Pernyataan											
	1				2				3			
	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d
1			√				√			√		
2			√				√			√		
3			√				√			√		
4		√					√					√
5		√				√						√
6			√				√					√
7		√				√			√			
8			√				√					√
9				√				√			√	
10			√				√				√	
11			√				√				√	
12				√			√					√
13			√				√					√
14			√				√					√
15				√			√					√
16		√					√					√
17		√					√					√
18	√						√					√
19			√					√			√	
20				√				√		√		
21			√				√					√
22			√				√					√
23			√					√			√	
24				√				√			√	
25			√					√			√	
26				√				√			√	
27				√			√				√	
<b>Jumlah</b>	1	5	12	9	0	2	12	13	1	2	11	13

Nomor Responden	Indikator Tanggung Jawab											
	Nomor item Pernyataan											
	1				2				3			
	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d
1				√				√		√		
2				√				√		√		
3				√				√			√	
4				√			√			√		
5			√					√	√			
6		√						√		√		
7		√						√				√
8				√				√			√	
9				√			√				√	
10			√				√				√	
11				√			√		√			
12			√					√		√		
13				√				√	√			
14				√				√		√		
15				√				√		√		
16				√				√		√		
17		√					√		√			
18				√			√					√
19			√				√			√		
20				√				√			√	
21				√				√		√		
22			√				√		√			
23			√				√			√		
24				√				√		√		
25				√				√		√		
26				√				√	√			
27		√				√					√	
Jumlah	0	4	6	17	0	1	9	17	6	13	6	2

Nomor Responden	Indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana															
	Nomor item Pernyataan															
	1				2				3				4			
	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d
1			√				√				√				√	
2				√		√					√				√	
3				√			√				√				√	
4				√		√					√				√	
5				√			√				√				√	
6				√			√				√				√	
7				√			√				√		√			
8			√				√				√				√	
9			√				√				√				√	
10			√				√				√				√	
11		√					√				√				√	
12			√				√				√			√		
13			√				√				√				√	
14			√				√				√				√	
15			√				√				√			√		
16				√			√				√				√	
17				√			√				√			√		
18				√			√				√				√	
19				√		√				√				√		
20				√			√				√				√	
21		√				√					√			√		
22			√				√				√			√		
23				√			√				√			√		
24		√					√				√				√	
25			√				√				√				√	
26			√				√				√				√	
27			√				√				√			√		
Jumlah	0	3	12	12	0	4	7	16	0	1	1	25	0	1	8	18

Nomor Responden	Indikator Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan											
	Nomor item Pernyataan											
	1				2				3			
	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d
1	√						√				√	
2			√				√		√			
3		√						√				√
4			√			√					√	
5			√				√				√	
6			√				√			√		
7	√					√				√		
8			√			√					√	
9			√				√				√	
10							√				√	
11							√				√	
12							√			√		
13							√			√		
14							√			√		
15								√			√	
16							√			√		
17						√					√	
18						√					√	
19							√				√	
20					√						√	
21							√					√
22							√			√		
23							√		√			
24							√			√		
25						√			√			
26							√				√	
27						√				√		
Jumlah	2	8	16	1	1	7	17	2	3	9	13	2

Nomor Responden	Indikator Kenyamanan											
	Nomor item Pernyataan											
	1				2				3			
	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d
1	√					√				√		
2		√					√			√		
3		√						√		√		
4				√			√				√	
5			√					√			√	
6		√					√					√
7				√		√				√		
8			√				√			√		
9			√					√		√		
10		√					√		√			
11	√					√				√		
12		√					√			√		
13		√					√			√		
14			√					√			√	
15				√			√			√		
16		√						√		√		
17	√						√			√		
18			√			√						√
19				√				√			√	
20			√					√			√	
21		√					√		√			
22			√				√			√		
23				√			√					√
24		√					√			√		
25			√					√		√		
26				√				√			√	
27			√				√			√		
<b>Jumlah</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

Lampiran 3: Data Identitas Responden

Responden	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan
1	L	52	SD	Kepala Kampung
2	L	28	SMA	Petani
3	L	38	SD	Petani
4	L	30	SMA	Petani
5	P	41	Tidak Sekolah	Petani
6	L	38	Tidak Sekolah	Petani
7	L	43	S1	Guru (PNS)
8	L	40	SMA	PNS
9	L	42	Tidak Sekolah	Petani
10	L	45	SMA	Petani
11	L	37	Tidak Sekolah	Petani
12	L	28	SMA	Petani
13	P	42	SD	Petani
14	L	35	SD	Petani
15	L	46	SMP	Petani
16	L	37	SMA	Petani
17	P	61	Tidak Sekolah	Petani
18	P	40	Tidak Sekolah	Petani
19	P	61	Tidak Sekolah	Petani
20	P	39	SMP	Petani
21	L	41	SD	Aparat Kampung
22	L	65	SMA	Aparat kampung
23	L	39	SD	Petani
24	L	31	SMA	Petani
25	P	41	SD	Petani
26	L	45	Tidak Sekolah	Petani
27	L	28	S1	Swasta

Lampiran : Dokumentasi Hasil Penelitian



SUASANA DALAM KANTOR







KANTOR DISTRIK TIOMNERI





BERSAMA MASYARAKAT MENGGISI KUESIONER









## **BIODATA**



**LISPE YOMAN**, NIM. 2017 10 054. Lahir di Giwan pada tanggal 4 Agustus 1996. Merupakan anak kedua dari 3 bersaudara dan beragama Kristen Protestan. Nama Ayah Ponis Yoman dan Ibu bernama Yesina Yigibalom. Orang tua beragama Kristen Protestan. Pekerjaan Ayah adalah Petani dan ibu sebagai Ibu Rumah Tangga.

Penulis menyelesaikan pendidikan di SD INPRES Gimbuk pada tahun 2008. Lulus dari SMP Negeri 2 Tiom pada tahun 2011. Tamat SMA Negeri 1 Mulia Kabupaten Puncak Jaya pada tahun 2014. Kemudian pada tahun 2017 melanjutkan pendidikan tinggi ke Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Amal Ilmiah Yapis Wamena yang sekarang telah menjadi Universitas Amal Ilmiah (UNAIM) Yapis Wamena dan diterima sebagai mahasiswa pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan status mahasiswa murni.