

**PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DI DISTRIK
KURULU KABUPATEN JAYAWIJAYA**

S K R I P S I

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



OLEH :

**HANCE SALAK
NIM.2014-10-031**

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA UNIVERSITAS AMAL
ILMIAH YAPIS WAMENA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**JUDUL : PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA
(ASN) DI DISIRTIK KURULU
KABUPATENJAYAWIJAYA**

Disusun oleh :

NAMA : HANCE SALAK
NIM : 2014-10-031
PROGRAM STUDI : ILMU PEMERINTAHAN
WAKTU :

Telah Diberiksa Dan Disetujui

Pada Tanggal 13-11-2020

Dan siap untuk diseminarkan

Pembimbing I,

DR.H.RUDI HARTONO ISMAIL,M.Pd.,

NIDN. 197004081997021002

Pembimbing II,

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

NIDN.1204076701

Mengetahui,

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan

SITI KHIKMATUL RIZQY,S.IP.M.Si

NIDN.1201037702

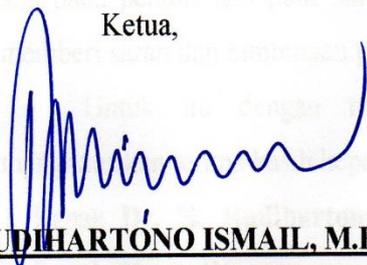
HALAMAN PENGESAHAN

**PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DI DISTRIK
KURULU KABUPATEN JAYAWIJAYA**

Telah Dipertahankan Skripsi Di Depan Panitia Ujian Skripsi
Pada Hari Tanggal Tahun 2020

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ketua,



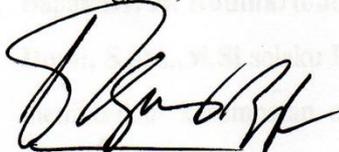
DR. H. RUDI HARTONO ISMAIL, M.Pd
Nip.197004081997021002

Sekretaris,



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

Anggota,



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

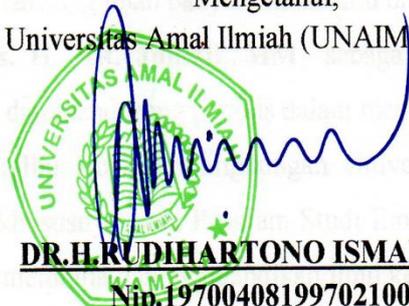
Anggota,



RIANIK TOMAS, S.E., M.Si
NIDN.1415097901

Mengetahui,

Ketua Universitas Amal Ilmiah (UNAIM) Yapis Wamena



DR. H. RUDI HARTONO ISMAIL, M.Pd
Nip.197004081997021002

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karena Rahmat Tuhan, petunjuk, perlindungan serta pertolongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan judul “Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Distrik kurulu kabupaten jayawijaya”.

Sebagai insan yang percaya kuasa yang pencipta penulis pun menyadari bahwa semua rencana dan cita-cita tidak mungkin tercapai sendirinya apabila tidak disertai dengan usaha dan kerja keras yang harus melewati berbagai hambatan. Ditengah keterbatasan dan kekurangan yang ada pada penulis ada pula pihak-pihak yang memantu, memotivasi dan memberi saran dan bimbingan pada penulis.

Untuk itu dengan tulis, bangga dan rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Dr.H.Rudihartono Ismail, M.Pd** Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, Yang Memberikan Kesempatan Kepada Penulis Untuk Mengikuti Pendidikan Di Program Studi Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak **Dr.H.Rudihartono Ismail, M.Pd** dan **Bambang Supeno Domi S.Sos., M.Si** selaku pembimbing I dan II, yang telah memberikan kesempatan atas keluasan ilmu dan wawasan, ketulusan hati, kebesaran, dan kearifan beliau kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini dari awal hingga selesai.
3. Ibu **Siti Khikmatul Rizqi, S.Ip., M.Si** selaku ketua program studi ilmu pemerintahan yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis.
4. Bapak **Drs.H.Ar.Jumati, Mm** Sebagai dosen wali yang banyak membantu dan mendorong penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
5. Bapak dan ibu dosen di lingkungan universitas amal ilmiah yapis wamena, khususnya pada program studi ilmu pemerintahan yang telah mendidik, membina dan mengabdikan ilmu kepada penulis dalam urusan administrasi selama meneguni studi.

6. Bapak **Yuda Dabi,S.Sos** Selaku Kepala Distrik Kurulu Kabupaten Jayawijaya yang telah memberikan ijin,rekomendasi,bantuan kepada penulis,dan seluruh pegawai yang ada dilingkungan kerjanya.
7. Orang tuaku tercinta,Ayah **Harti Salak** dan Mama tercinta **Ibu Lemina Kepno** yang telah membesarkan,mendidik, dan memberikan motivasi yang baik serta selalu mendoakan untuk keberhasilan studiku. Serta saudariku **Yonise S.Salak** dan **Yotina S.Salak** yang selalu memberikan motivasi.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2014 Universitas Amal Ilmiah (UNAIM),Yapis Wamena Atas Kebersamaannya selama penulis duduk dibangku perkuliahan.

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

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

Wamena,20 September 2020

Penulis,

HANCE SALAK
Nim.2014-10-031

ABSTRAK

HANCE SALAK NIM.2014-10-031,_____ “Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Distrik Kurulu Kabupaten Jayawijaya”. Dengan dosen (Pembimbing I: Bapak H. Rudihartono Ismail Pembimbing II: Bapak Bambang Supeno Domi).

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Distrik Kurulu Kabupaten Jayawijaya. Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) di distrik kurulu di amati dengan indikator Berwujud, indikator keandalan, indikator koresponsifan, indikator kepastian, Indikator Empati. Sampel yang digunakan sebanyak 61 orang masyarakat secara umum yang diambil sebagai sampel di distrik kurulu kabupaten jayawijaya sebagai responden.

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

Kesimpulan dalam penelitian berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada masyarakat kampung Yiwika mengenai pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya tentang variabel pelayanan aparatur sipil Negara (ASN). Indikator Berwujud dengan nilai skor 261,6 dengan predikat sangat baik, Indikator Keandalan dengan nilai skor 252,2 dengan predikat sangat baik, Indikator koresponsifan dengan nilai skor 263, dengan predikat sangat baik, Indikator kepastian dengan nilai skor 263,2 dengan predikat sangat baik, Indikator Empati dengan nilai skor 260 dengan predikat sangat baik. Maka angka-angka pada pembahasan tersebut menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) menunjukkan bahwa jumlah nilai skor rata-rata **260** dengan predikat **Sangat Baik** .

Kata Kunci: Pelayanan, Berwujud, Keandalan, Keresponsifan, Kepastian, Empati, ASN.

DAFTAR ISI

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

| | |
|----------------------------------------------------|-----------|
| D. Instrumen penelitian..... | 32 |
| E. Teknik pengumpulan data | 33 |
| F. Teknik analisa data..... | 33 |
| BAB IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 34 |
| A. Hasil Penelitian | 35 |
| 1. Kedudukan Dan Batas Wilayah | 35 |
| 2. Susunan Organisasi Pemerintah Kampung..... | 36 |
| 3. Keadaan Kepala Keluarga Tingkat Umur..... | 42 |
| B. Pembahasan | 61 |
| 1. Indikator Bukti Langsung | 61 |
| 2. Indikator Reliability | 36 |
| 3. Indikator Responsivitas..... | 51 |
| 4. Indikator Jaminan Assurance | 67 |
| 5. Indikator Emphaty | 72 |
| 6. Hasil rekapitulasi variabel..... | 73 |
| BAB V . PENUTUP | 74 |
| A. Kesimpulan | 74 |
| B. Saran | 74 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR DABEL

| | | Halaman |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 3.1 | Nilai Interpretasi Skor | 37 |
| Tabel 4.1 | keadaan responden berdasarkan jenis kelamin..... | 49 |
| Tabel 4.2 | keadaan responden berdasarkan umur..... | 49 |
| Tabel 4.3 | Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 50 |
| Tabel 4.4 | Keadaan Responden Berdasarkan Agama..... | 51 |
| Tabel 4.5 | Tanggapan Responden Tentang Tersedia Sarana Fisik Pada Kantor Distrik | 52 |
| Tabel 4.6 | Tanggapan Responden Tentang Menggunakan Teknologi Yang Memadai Dalam Melayani Masyarakat..... | 53 |
| Tabel 4.7 | Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Ruang yang Nyaman Dalam Melayani Masyarakat..... | 53 |
| Tabel 4.8 | Tanggapan Responden Tentang Tempat Informasi Yang Baik Dan Mudah Di Akses Oleh Masyarakat | 54 |
| Tabel 4.9 | Tanggapan Responden Tentang Ada Aturan Yang Berlaku Di Dalam Pengurusan Yang Diajukan Masyarakat Sesuai Dengan Yang Ditetapkan..... | 45 |
| Tabel 4.10 | Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan Yang Diberikan Pada Masyarakat Semua Sama | 56 |
| Tabel 4.11 | Tanggapan Responden Tentang Persyaratan Administrasi Mudah Dijangkau Oleh Masyarakat..... | 56 |
| Tabel 4.12 | Tanggapan Responden Tentang Biaya Pengurusan Administrasi Wajar..... | 57 |
| Tabel 4.13 | Tanggapan Responden Tentang Dalam Menjalankan Tugas Pelayanan Sesuai Dengan Aparatur Yang Berlaku..... | 58 |
| Tabel 4.14 | Tanggapan Responden Tentang Mengutamakan Nilai Yang Baik Dalam Melayani Masyarakat | 58 |
| Tabel 4.15 | Tanggapan Responden Tentang Petugas Melayani Dengan Cepat | |

| | | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | Setiap Masyarakat Yang Memerlukan Pelayanan..... | 59 |
| Tabel 4.16 | Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Kepada Masyarakat Diberikan Kepastian Waktu Pelayanan..... | 60 |
| Tabel 4.17 | Tanggapan Responden Tentang Petugas Pelayanan Tanggap Terhadap Permintaan Masyarakat | 60 |
| Tabel 4.18 | Tanggapan Responden Tentang Aparatur Mengutamakan Kepentingan Masyarakat Ketimbang urusan Pribadi..... | 61 |
| Tabel 4.19 | Tanggapan responden tentang menjalankan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku di kantor distrik..... | 62 |
| Tabel 4.20 | Tanggapan responden tentang petugas melayani dengan cepat dan penuh keyakinan pada masyarakat | 62 |
| Tabel 4.21 | Tanggapan responden tentang keramahan dalam melayani masyarakat kepastian waktu pelayanan | 63 |
| Tabel 4.22 | Tanggapan responden tentang pendapat petugas dapat terhadap permintaan masyarakat | 64 |
| Tabel 4.23 | Tanggapan responden tentang aparaturnya mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi..... | 64 |
| Tabel 4.24 | Tanggapan responden tentang menjalankan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku dikantor distrik..... | 65 |
| Tabel 4.25 | Tanggapan responden tentang ramah dalam memberikan petugas melayani dengan cepat..... | 66 |
| Tabel 4.26 | Tanggapan responden tentang memberikan kepastian waktu pelayanan..... | 66 |
| Tabel 4.27 | Tanggapan responden tentang sikap tegas dalam melayani masyarakat terhadap permintaan..... | 67 |
| Tabel 4.28 | Tanggapan responden tentang mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi..... | 68 |
| Tabel 4.29 | Tanggapan Responden Tentang Menjalankan Pekerjaan Sesuai Aturan Yang Berlaku..... | 68 |
| Tabel 4.30 | Rata-rata persentase indikator berwujud..... | 69 |

| | | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.31 | Rata-rata persentase indikator keandalan | 70 |
| Tabel 4.32 | Rata-rata persentase indikator koresponsifan | 71 |
| Tabel 4.33 | Rata-rata persentase indikator keyakinan | 72 |
| Tabel 4.34 | Rata-rata persentase indikator empati | 73 |
| Tabel 4.35 | Rekapitulasi rata-rata variabel pelayanan aparatur sipil negara (ASN) | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| | | Halaman |
|------------|---------------------------|---------|
| Gambar 2.1 | Kerangka Konseptual | 32 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi..... | 40 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5. Rekomendasi

Lampiran 6 Biodata Penulis

BAB I
PENDAHULUAN



**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNAIM) YAPIS WAMENA 202**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Pelayanan merupakan suatu proses kearah perubahan, pelayanan dilaksanakan dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia. Pelaksanaan pelayanan di harapkan merata diseluruh tanah air, bukan hanya untuk suatu daerah tertentu, golongan atau sebagian dari masyarakat saja.

Paradigma pelayanan telah peralih dari paradigma pelayanan yang sentralistik ke arah pelayanan lokal. Dari pendekatan pelayanan yang konvensional kearah pelayanan yang berdasarkan pelayanan manusia yang lebih mendasarkan kepada pemberdayaan masyarakat seiring dengan berbagai paradigma baru sebagai akibat perkembangan zaman telah mewarnai dinamika penyelenggaraan roda pemerintahan yang menghendaki ditetapkannya nilai-nilai universal, antara lain good governance and clean government yang didalamnya terkandung prinsip kepastian hukum, akuntabilitas dan transparansi. Prinsip-prinsip tersebut telah membawa implikasi pada pembaharuan unsur-unsur pendukung terlaksanannya administrasi pemerintahan, antara lain efisiensi kelembagaan pemerintahan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur yang berorientasi kepada

peningkatan pelayanan terhadap program-program pelayanan kampung dalam hal ini adalah aparaturnya pemerintah distrik. Sejalan dengan perkembangannya paradigma pemerintahan tersebut, tentunya diperlukan adanya berbagai pelatihan yang merupakan bagian dari langkah-langkah yang harus ditempuh untuk meningkatkan sumber daya aparaturnya yang sudah menjadi tuntutan mutlak di era otonomi daerah sekarang ini yang sedang kita laksanakan.

Pelayanan daerah gagal maka bisa dikatakan pelayanan nasional juga tidak berhasil. Namun harus tetap diperhatikan untuk tercapainya keberhasilan pelayanan suatu daerah harus benar-benar memperhatikan kebutuhan kondisi dan potensi daerah yang memiliki. Perbedaan kondisi daerah akan mengakibatkan corak pelayanan yang diterapkan. Kebijakan pelayanan yang diterapkan dan keberhasilan pada suatu daerah belum tentu memberikan hasil yang sama bagi daerah lainnya.

Tujuan pelayanan pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat seutuhnya baik berupa moril maupun materil dengan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam usaha pencapaian tujuan nasional diperlukan adanya kesadaran akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara.

Suatu kenyataan yang tidak dapat dihindari pada era globalisasi diganti kedudukannya oleh teknologi apapun di dalam organisasi, walaupun organisasi tersebut mempunyai sarana dan prasarana yang memadai, serta fasilitas yang lengkap namun tidak akan berarti tanpa dukungan manusia yang mengatur karena manusia merupakan pelaksana dari peraturan yang ada.

Pemanfaatannya sumber daya manusia sebagai pendukung pertama dalam pelaksanaan pelayanan bangsa perlu diarahkan dan ditingkatkan, sebab manusia merupakan penggerak dalam melaksanakan tugas untuk mencapai keberhasilan pelayanan yang sedang kita laksanakan. Sebagai Negara yang sedang berkembang masih banyak permasalahan yang dihadapi. Salah satu masalahnya adalah menyangkut masalah pelayanan yang diinginkan masyarakat yang merata, pelayanan yang diarahkan kepada masyarakat maka prakarsa masyarakat lebih proaktif dalam menyelenggarakan pelayanan dan

daerah akan semakin terdorong, dengan pertumbuhan ekonomi distrik kurulu akan mengantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dicapai. pelayanan yang di harapkan akan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh masyarakat umum yaitu pemerintahan distrik kurulu yang lebih mengarah ke pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan adaktif.

Sebagai jajaran pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat maka aparat distrik harus mampu membangun dan memelihara hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Pelayanan pemerintahan distrik harus lebih optimal, karena berkaitan dengan hak-hak masyarakat dalam merasakan sentuhan pelayanan dari pemerintah. Pelayanan merata kepada masyarakat akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, serta memperkuat keterpaduan antara aparat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam rangka mewujudkan peranan kepala distrik sebagaimana disebutkan, maka perlu dilakukan perbaikan atau pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM) secara berkelanjutan dan terarah pada professionalism sesuai bidang dan keahliannya. Disamping itu upaya pemberian pemenuhan serta peningkatan motivasi juga sangat penting demi pencapaian suatu tujuan organisasi yang diharapkan.

Keberhasilan pelayanan distrik kurulu dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain fungsi dan peranan aparat pemerintah distrik yang sudah dijalankan dengan baik dan adanya partisipasi masyarakat. Kepala distrik sebagai bagian dari aparatur sipil Negara harus mampu menjalankan fungsi dan perannya, sebab kepala distrik adalah faktor kendali utama pelayanan di distrik kurulu.

Fungsi dan peranan kepala distrik dalam pelaksanaan pelayanan, tidak hanya di arahkan pada pelayanan fisik saja, melainkan juga pada tertib penyelenggaraan administrasi distrik kurulu. Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan secara terus menerus.

Peranan kepala distrik adalah tugas yang dilaksanakan oleh kepala distrik kurulu yang mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan ekonomi, politik, dan sosial budaya serta melayani masyarakat, maka ia harus senantiasa berupaya meningkatkan prestasi kerjanya demi kesuksesan pelayanan yang merata pada masyarakat. Akan tetapi sejalan dengan perkembangan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, peran kepala distrik sangat minim, kurangnya tanggung jawab kepala distrik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan tidak berjalan maksimal sesuai dengan harapan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul pada penelitian ini yaitu: “ **Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Distrik Kurulu Kabupaten Jayawijaya**”.

B. Batasan Masalah

Dari latar belakang di atas maka didefinisikan masalahnya adalah hanya terbatas pada bagaimana variabel pelayanan aparatur sipil Negara (ASN), dengan indikator Berwujud, Keandalan, Keresponsifan, Kepastian dan Empati.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “bagaimanakah pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya?”.

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimanakah pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya?.

2. Kegunaan Penelitian

b. Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan umumnya

dan menjadi sumber informasi yang bisa digunakan dalam pengembangan khazanah ilmu pengetahuan khususnya.

c. Kegunaan Praktis

Mengenai kegunaan praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintahan,instansi terkait dan lembaga perguruan tinggi dalam membentuk dan menerapkan kebijaksanaan didalam menjalankan pemerintahan kampung dan diharapkan berguna untuk menyempurnakaan pelaksanaan dari program kerja pemerintahan, khususnya di distrik kurulu kabupaten jayawijaya.

BAB II
LANDASAN TEORI



YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNIAM) YAPIS WAMENA 2020

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan

Dalam teori klasik ilmu administrasi Negara mengajarkan, bahwa pemerintah Negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakekat Negara modern sebagai suatu Negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakekat Negara sebagai suatu Negara kesejahteraan (*Welfare state*), baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan menghidupkan masyarakat, berbangsa dan bernegara dan dalam pelaksanaannya dipercayakan pada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu dikedua fungsi tersebut.

Menurut Dunsire (Margono, 2003:99) bahwa administrasi itu diartikan dalam berbagai konsep dan konteks, salah satu masalah administrasi sebagai suatu sistem pelayanan. Sebagian sautau sistem pelayanan maka dalam pelayanan terdapat unsur input (masukan, proses transformasi, output-keluaran), dan umpan balik. Unsur input (masukan) yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan berbagai karakteristiknya, proses transformasi, yaitu berupa pelayanan yang diberikan dengan segala perangkatnya, sedangkan output (keluaran) berupa jasa pelayanan yang diberikan, kemudian umpan balik yang menyediakan informasi untuk melihat keberhasilan dan memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan. Dalam sistem pelayanan terpadu, 2 unsur pokok yaitu : (1) lembaga pemberi pelayanan yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi, serta lembaga kemasyarakatan dan atau swasta yang dilibatkan dalam kemitraan, dan (2) masyarakat atau penduduk yang dilayani.

Pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energy birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia (SDM), yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif digunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa.

Lebih jauh pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan (Dwinyanto, 2005:67) secara ideal pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi *output* dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap pelayanan dipandang efisiensi yaitu apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem pelayanan birokrasi,

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

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

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin

baik, merupakan indikasi dari *emprovering* yang dialami oleh masyarakat (**Thoha dalam Widodo,2001:34**). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan, keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan terbuka, tepat waktu responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif menentukan masa depannya sendiri (**Efendi dalam Widodo,2001:56**). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

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

- a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelayanan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan data laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisiensi dan efektivitas)
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat luas.

Dengan demikian hakekat pelayanan umum ini dapat diartikan bahwa dalam mengefektifkan pelayanan umum ini hendaknya diaplikasikan dalam suatu rangkaian kegiatan yang terpadu yang

bersifat sederhana,terbuka,lancar,tepat,lengkap,wajar dan dapat dijangkau oleh masyarakat umum.

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

- a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggrakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang luas.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi mengingatnya kedadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara semakin berkembang. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat,tepat adil,transparan,efektif dan efisien. Pelayanan umum/publik yang professional,artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsifilitas dari pemberian pelayanan (aparatur pemerintah).

selain itu,dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas,birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani,dari yang suka menggunakan pendekatan kesukaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam widodo,2001:98). Dengan revitalisasi birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini,pelayanan publik yang lebih baik dan professional dalam menjalankan apa yang

menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis setidaknya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*publik service function*), fungsi pembangunan (*defelopmen function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

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

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas namun, tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam melaksanakan seluruh fungsi-fungsi tadi. Berapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta adapun dengan menggunakan pola kemitraan (*parterenship*), antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992:80).

Namun dalam kaitanya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satuhnya adalah pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak

boleh diserahkan penyediaanya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan didalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan yang menjadi penuh dengan *Vested interest* dan mejnadi tidak adil (*Unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat disepanjang keberadaannya adalah sebagaian penyedia barang publik murni yang benama aturan.

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

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

Dalam konteks pelayanan publik,dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum,mempermudah urusan publik,mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik umum). Senada dengan itu,**Moenir (2006:112)** mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem,prosedur dan

metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan berbagai pendapat ahli di atas, maka disimpulkan bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakatnya sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*publik service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

2. Kualitas Pelayanan

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

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

Selanjutnya Sanapiah (2000:49), kualitas dalam organisasi yang bergerak dalam bidang jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan. Karena mereka mendefinikan kualitas itu dengan berbagai pandangan, seperti : (1) kesesuaian dengan persyaratan atau penyempurnaan, (2) berkelanjutan, kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan cacat, (5) pemenuhan pelanggan semenjak awal dan

setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas lebih banyak mengacu pada upaya memberikan pelayanan yang bermutu, berdaya guna dan berhasil guna, hal ini sejalan dengan pendapat Batinggi (1997:123) yang menyatakan bahwa pelayanan umum dapat berhasil guna apabila masyarakat/konsumen merasa puas, tolak ukurnya adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan masyarakat/konsumen. Lebih lanjut lagi Batinggi mengemukakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan umum sehingga berdaya guna dan berhasil guna, maka pihak pemberi pelayanan sebaiknya selalu berusaha untuk memperbaiki dengan cara memperbaiki dan melakukan control terbuka.

Lebih lanjut, Tiptono (2003:54) menjelaskan bahwa terdapat tiga karakteristik dari definisi-definisi tentang kualitas, yaitu : (1) karakteristik kualitas, yaitu karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menurut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal, (2) karakteristik kunci dari kualitas (*Key quality characteristic*), yaitu karakteristik yang paling penting. Karakteristik kunci dari kualitas harus didefinisikan secara operasional dengan jalan mengkombinasikan pemahaman mengenai pelanggan dengan pemahaman mengenai untuk menyelesaikan pelayanan yang berkualitas, selayaknya model pelayanan manajemen mutu terpadu pula diterapkan pada berbagai instansi pemerintah. Meskipun konsepnya belum dapat diterapkan secara keseluruhan, tetapi dapat sesuai dikondisikan dengan sumber daya yang memiliki. Manajemen mutu terpadu pada dasarnya adalah suatu komitmen terpadu penuh dedikasi terhadap kualitas melalui proses penyempurnaan proses yang berkelanjutan oleh semua anggota organisasi. Ia bekerja berdasar fakta dan data tetapi

fakta dan data itu haruslah yang benar, bukanlah dibuat untuk memenuhi persyaratan tertentu (Salusu,1996:106). Disamping konsep manajemen mutu terpadu bukan hanya aspek kualitas produk tetapi juga harus berbicara pemuasan konsumen. Bahkan konsep *next process in the consumer*” sudah harus dimulai dalam proses manajemen terpadu. Jadi dalam manajemen mutu terpadu, selain kualitas harus ditingkatkan juga” *cost reduction* harus dipikirkan, dan *customer satisfaction* bisa terpenuhi. Sehingga terjadi pergeseran dari cost ke quality ke consumer satisfaction yang jadi dalam memenangkan persaingan (Karsasmita,1995 : 122).

Rumus konsep di atas sangat tepat untuk semua organisasi, memang manajemen mutu terpadu dilahirkan dari organisasi profit, tetapi ada lembaga pemerintah pun dapat diterapkan dalam pemberian pelayanan. Ada berbagai penekanan dalam manajemen mutu terpadu yang diadaptasi pada lembaga-lembaga pemerintah, antara lain Faure dkk (1995), bahwa kualitas harus dikembangkan pada awal proses dan tidak ditampahkan kemudian agar dapat menghemat banyak dana, waktu, daya dan memperkecil tingkat absensi. Cresh (1992) mengemukakan aturan-aturan manajemen mutu terpadu yang sangat dimanfaatkan dalam lembaga pemerintahan, yaitu (1) kualitas adalah pekerjaan setiap orang, dalam setiap organisasi berkewajiban melaksanakan tugasnya suatu pelayanan harus diukur dan kalau gagal dapat dipelajari letak kesalahannya serta menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan datang agar kegagalan tidak terulang kembali. Demikian keberhasilan yang diraih harus secara optimal diinformasikan kepada masyarakat itu sendiri, (d) pelayanan yang kurang memperhatikan kedudukan konsumen/pengguna jasa layanan yang seharusnya ditempatkan pada tempat yang strategis ditengah tengah suatu sistem pelayanan. Dan bukan justru

dibarisan paling depan,dan (e) pelayanan yang kurang memperhatikan hirarki nilai kepuasan masyarakat sehingga nilainya berbeda. Karena bagaimanapun kepuasan masyarakat sebenarnya memiliki nilai hirarki kepuasan mulai pada nilai tingkat dasar,nilai yang diharapkan,dicita-citakan,dan nilai kepuasan yang tidak terduga.

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

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

Zeithaml dan Bitner (2000; 39),menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dipengaruhi oleh fktor kualitas pelayanan,kualitas produk,harga faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan.

Indikator kualitas pelayanan publik menurut konsumen ada 5 dimensi berbagai berikut (Rahayu,1997):

a) *Tanggibles*: Kualita pelayanan peruba sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi,ruang tunggu tempat informasi

- b) *Reliability* : kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya
- c) *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d) *Assurance* : kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) *Emphaty*: sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

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

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

3. Pelayanan Distrik

Pengertian pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan manusia”. Yang dimaksud dengan pelayanan adalah pola pikir yang kreatif untuk mewujudkan sesuatu kenyataan

dan harapan melalui aktivitas serta pelayanan yang dimaksud pula untuk memecahkan permasalahan masyarakat .

Menurut **Suparlan (2000:35)**,pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain,baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir (2005:47) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Lanjut adapun Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (Service) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan service dapat diklasifikasikan menjadi *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi,konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.

Pengertian pelayanan menurut **Zein (2009:226)** adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Mauludin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Dan menurut,**Soerjono Soekanto** menjelaskan bahwa penelitian pada suatu komunitas masyarakat tertentu istilah penelitian biasanya diartikan sebagai suatu upaya pencarian untuk bukan sekedar mengamati secara teliti terhadap sesuatu objek. Melainkan pencarian dimaksudkan untuk mendapatkan kebenaran,kebenaran dapat ditemukan melalui percobaan-percobaan yang dilakukan secara teratur dan sistematis. Keteraturan dan sistematisasi dalam berupa menemukan sesuatu kebenaran,harus didukung

dengan penggunaan metodologi yang bersifat ilmiah sehingga hasil yang diperolehnya pun bernilai ilmiah.

Demikian pengertian pelayanan dan kualitas pelayanan menurut para ahli. Semoga bermanfaat pengertian aparatur adalah “perwujudan kewajiban aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat”

Yang dimaksud dengan aparatur ialah setiap warga republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan serahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau diserahi dengan tugas lainnya berdasarkan dengan peraturan Undang-Undang republik Indonesia tahun 1945.

Fungsi utama dalam pemerintahan pusat maupun daerah memiliki empat fungsi yaitu :

- a) Pengaturan
- b) Pelayanan
- c) Pemberdayaan
- d) Pembangunan

Kewajiban aparatur secara umum:

- a) Setia dan taat kepada Pancasila dan UUD 1945, Negara dan pemerintah
- b) Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dalam Negara republik Indonesia
- c) Mentaati segala peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d) Melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepadanya dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggungjawab.
- e) Memiliki sifat ketenteralan dan menyimpan rahasia jabatan

Kewajiban aparatur khususnya di distrik kurulu.

- a) Setia dan taat kepada pemerintah dan mematuhi aturannya

- b) Melaksanakan kedisiplinan kinerja aparatur
- c) Proaktif dalam program pemerintah distrik kampung
- d) Melindungi dan mengawasi masyarakat
- e) Mengutamakan kepentingan umum
- f) Bekerja dengan jujur, tertib dan bersemangat

Kewajiban apatur distrik dalam pelaksanaan tugas, untuk makin memperlancar tugas-tugas pemerintahan dalam melaksanakan program pembangunan didistrik perlu ditingkatkan kemampuan dan kerjasama aparatur pemerintah distrik. Untuk memperkuat pemerintah desa, agar makin mampu mengarahkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan pemberdayaan masyarakat serta penyelenggaraan administrasi desa yang makin luas dan efektif.

Dalam struktur pemerintahan Indonesia, setelah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Yang Diganti Dengan Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, dan wilayah distrik mengalami suatu perubahan tentang kedudukanya dalam struktur pemerintahan dari undang-undang sebelumnya. Pada undang-undang yang terakhir belum Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 bahwa distrik adaah wilayah administratif, pada pasal 76 disebut bahwa kepala wilayah.

Distrik disebut dengan kepala distrik yang kalau kita teruskan pada pasal 80 menyatakan bahwa kepala wilayah sebagai wakil pemerintah adalah penguasa tunggal di bidang pemerintahan, mengkoordinir pembangunan dan membina kehidupan.

Masyarakat disegala bidang. Undanag-Undang Nomor 22 Tahun 1999 pada pasal 66 ayat 1 menyebutkan bahwa distrik merupakan perangkat daerah kabupaten/daerah kota yang dipimpin oleh kepala distrik,pada ayat 2 disebutkan bahwa kepala distrik disebut kepala distrik dan pada ayat 4 berbunyi kepala distrik menerima pelimpahan sebagai kewenangan pemerintahan dari bupati/walikota.Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pada pasal 126 ayat 1 menyatakan bahwa distrik dibentuk diwilayah kabupaten atau kota dengan berada berpedoman pada peraturan pemerintah,ayat 2,Distrik sebagaimana dimaksud ayat 1 dipimpin oleh kepala distrik yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah,disamping itu pada ayat 3 disebutkan selain tugas sebagaimana disebut pada ayat 2 kepala distrik juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Pada penyelasan pasal 126 ayat 1 dikatakan bahwa distrik adalah wilayah kerja kepala distrik sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Dari Undang-Undang yang dikemukakan diatas,terdapat perbedaan baik status distrik maupun kedudukan kepala distrik dari waktu yang lalu,yang tentunya mempengaruhi terhadap apa yang menjadi kewenangan dan tanggung jawab kepala distrik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Distrik menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 berstatus sebagai wilayah administratif,yaitu merupakan tingkatan wilayah sebagai perpanjangan kaki tangan dari pemerintah pusat,provinsi,kabupaten/kotamadya/kota administratif.

Kepala distrik merupakan kepala wilayah yang memiliki kewenangan pemerintahan khususnya penyelenggaraan pemerintahan umum dan sebagai penguasa tunggal dibidang pemerinatahan,koordinasi pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999,distrik merupakan perangkat daerah sama dengan perangkat daerah lainnya,yang kepalanya adalah kepala distrik,oleh karena itu pada hakekatnya kepala distrik hanya berkedudukan sebagai staf saja dilingkungan pemerintah daerah,kewenangan sangat tergantung pada pendelegasian kewenangan yang diberikan oleh bupati atau walikota. Kepala distrik tidak memiliki kewenangan atribut tetapi hanya memiliki kewenangan delegatif.

Dapat di artikan bahwa kewenangan kepala distrik sangat tergantung pada beberapa besar dan seberapa banyak kewenangan yang diberikan oleh bupati atau walikota kepada kepala distrik. Pada dasarnya tidak ada kewenangan yang dapat “memutuskan dan mengkomandop” hanya “menyelenggrakan” dan “melaksanakan” serta “menyerahkan”. Pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004,prinsip yang dianut oleh undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tetap dilanjutkan dengan penambahan berupa menyelenggarakan tugas umum pemerintahan berupa koordinasi pemberdayaan masyarakat,ketentraman dan ketertiban umum,penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan,pemeliharaan perasarana dan fasilitas pelayanan umum,membina penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa atau keluarahan;melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa atau

kelurahan. Hal yang sangat penting dikemukakan bahwa disebutkan pula distrik adalah wilayah kerja.

Kepala distrik sebagai perangkat daerah, artinya hanya menentukan lokasi tempat bekerja, tidak merupakan wilayah pemerintahan, yaitu batas kekuasaan ataupun kewenangan untuk mengatur dan memerintah. Dengan kata lain bahwa kepala distrik bukan lagi merupakan pemimpin/kepala pemerintahan, tetapi tidak lebih sebagai pemimpin /kepala satuan kerja ataupun kepala kantor. Perubahan perundang-undangan yang dikemukakan di atas membawa pengaruh yang kurang baik terhadap eksistensi distrik, Dimana kewenangan yang dimilikinya tidak kuat dan bahkan ada yang tidak mempunyai kewenangan yang dimilikinya tidak kuat dan bahkan ada yang tidak mempunyai kewenangan yang lebih terinci, sehingga kepala distrik beserta perangkatnya menjalankan tugas apa adanya dan sangat mengantungkan kepada apa yang diperintahkan oleh bupati/walikota. Sementara itu, hubungan pemerintah desa hanya bersifat koordinatif dan terkesan hanya basa basi kepala distrik kurang berkompeten dalam melakukan pengawasan terhadap pemerintah desa, bahkan tidak jarang terjadi kepala desa tidak mematuhi mengindahkan apa yang disarankan oleh kepala distrik (kepala desa menyampaikan laporan/peratanggungjawaban kepada bupati melalui kepala distrik).

Dari segi pelayanan akan dilaksanakan oleh distrik terbatas, baik dari segi jenisnya maupun kualitas penyelesaiannya, masih banyak jenis pelayanan yang dilakukan di kabupaten atau kota, dan tetap menjadi kewenangan kabupaten atau kota, distrik belum banyak yang

dapat memberikan pelayanan yang tuntas, hanya baru bersifat antara dalam pada itu pengisian pemimpin distrik tidak lagi mendasarkan kepada pertimbangan kompetensi atau professional, banyak pemimpin distrik diisi dari tenaga-tenaga yang kurang mengetahui tentang teknis penyelenggaraan pemerintahan, ataupun pengalaman kerja dibidang tersebut, pengisian jabatan kepala distrik disamakan saja pertimbangannya dengan pengisian perangkat daerah lainnya. Sangat berbeda pada waktu yang lalu, untuk menjadi kepala distrik ada pertimbangan khusus dari segi latar belakang ilmu atau pendidikan pelatihan serta pengalaman pekerjaannya.

Hal ini dikarenakan pemimpin distrik atau kepala distrik tidak sekedar pemimpin unit kerja tetapi langsung menghadapi persoalan masyarakat dan membina masyarakat. Kemungkinan secara pengisian jabatan kepala distrik ini terjadi akibat dari kedudukan.

Teori pelayanan dalam ilmu sosial dapat dibagi kedalam dua paradigma besar modernisasi dan ketergantungan (Lewellen 1995, Larrin 1994, Kiely 1995 dalam Tikson, 2005:82). Paradigma modernisasi mencakup teori-teori makro tentang pertumbuhan ekonomi dan perubahan sosial dan teori-teori mikro tentang nilai-nilai individu yang menunjang proses perubahan.

Paradigma ketergantungan mencakup teori-teori keterbelakangan (under-development) ketergantungan (dependent development) dan sistem dunia (World system theory) sesuai dengan klasifikasi Larrin (dalam Tikson 2005: 84). Sedangkan Tikson (2005:87) membaginya kedalam tiga klasifikasi teori pelayanan, yaitu modernisasi, keterbelakangan dan ketergantungan. Dari berbagai paradigma

tersebut itulah kemudian muncul berbagai versi tentang pengertian pelayanan.

Pengertian *pelayanan* mungkin menjadi hal yang paling menarik untuk diperdebatkan. Mungkin saja tidak ada satu disiplin ilmu yang paling tepat mengartikan kata *pelayanan*. Sejauh ini serangkaian pemikiran tentang pelayanan telah berkembang, mulai dari perspektif sosiologi klasik (Durkheim, Weber, dan Marx), pandangan marxis, modernisasi oleh Rostow, strukturalisme bersama modernisasi memperkaya ulasan pendahuluan pelayanan sosial, hingga pelayanan berkelanjutan. Namun, ada tema-tema pokok yang menjadi pesan didalamnya. Dalam hal ini, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu upaya terkoordinasi untuk menciptakan alternatif yang lebih banyak secara sah kepada setiap warga Negara untuk memenuhi dan mencapai aspirasinya yang paling manusiawi (Nugroho dan Rochmin Dahuri, dalam Tikson 2005:90). Tema pertama adalah koordinasi, yang berimplikasi pada perlunya suatu kegiatan perencanaan seperti yang telah dibahas sebelumnya. Tema kedua adalah terciptanya alternatif yang lebih banyak secara sah. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan hendaknya berorientasi kepada keberagaman dalam seluruh aspek kehidupan. Ada pun mekanismenya menuntut kepada terciptanya kelembagaan dan hukum yang terpercaya yang mampu berperan secara efisien, transparan, dan adil. Tema ketiga mencapai aspirasi yang paling manusiawi, yang berarti pelayanan harus berorientasi kepada pemecahan masalah dan pembinaan nilai-nilai moral dan etika umat.

Mengenai pengertian pelayanan, para ahli memberikan definisi yang bermacam-macam seperti halnya

perencanaan. Istilah pelayanan bisa saja diartikan berbeda oleh satu orang dengan orang lain,daerahnya yang satu dengan daerah lainnya, Negara satu dengan dengan lain. Namun secara umum ada suatu kesepakatan bahwa pelayanan merupakan proses untuk melakukan perubahan (Riyadi dan deddy Supriyadi Bratakusumah,dalam Tikson 2005:97). Siagian (dalam Tikson 2005:98) memberikan pengertian tentang tentang pelayanan sebagai “suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana dan dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa,Negara dan pemerintah,menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa (*nation building*)”. Sedangkan Ginanjar Karsastamita (1994:67) memberikan pengertian yang lebih sederhana,yaitu sebagai suatu proses perubahan kearah yang lebih baik melalui upaya yang dilakukan secara terencana”.

Pada awal pemikiran tentang pelayanan sering ditemukan adanya pemikiran yang mengidentikan pelayanan dengan perkembangan,pelayanan dengan modernisasi dan industrialisasi,bahkan pelayanan dengan westernisasi. Seluruh pemikiran tersebut didasarkan pada aspek perubahan,di mana pelayanan,perkembangan,dan modernisasi serta industrialisasi,secara keseluruhan mengandung unsur perubahan. Namun begitu,keempat hal tersebut mempunyai perbedaan yang cukup prinsipil,karena masing-masing mempunyai latar belakang, azas dan hakikat yang berbeda serta prinsip kontinuitas yang berbeda pula,meskipun semuanya merupakan bentuk yang merefleksikan perubahan (Riyadi dan Deddy Supriyadi Bratakusumah,dalam tikson,2005:102). Pelayanan (*development*) adalah proses perubahan yang mencakup seluruh sistem sosial,seperti politik ekonomi,infrastruktur,pertahanan,pendidikan dan

teknologi,kelembagaan,dan budaya. Portes (dalam Alexander,1976:60) mendefinisikan pelayanan sebagai transformasi ekonomi sosial dan budaya pelayanan adalah proses perubahan yang direncanakan untuk memperbaiki berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Menurut Deddy T. Tikson (2005:105) bahwa pelayanan nasional dapat pula diartikan sebagai transformasi ekonomi,sosial dan budaya secara sengaja melalui kebijakan dan srategi menuju arah yang diinginkan. Transformasi dalam struktur ekonomi,Misalnya,dapat dilihat melalui peningkatan atau pertumbuhan produksi yang cepat di sektor industry dan jasa,sehingga kontribusinya terhadap pendapatan nasional semakin besar sebaliknya,kontribusi sektor pertanian akan menjadi semakin kecil dan berbanding terbalik dengan pertumbuhan industrialisasi dan modernisasi ekonomi.

Transformasi sosial dapat dilihat melalui pendistribusian kemakmuran melalui pemerataan memperoleh akses terhadap sumberdaya sosial ekonomi,seperti pendidikan,kesehatan,perumahan,air bersih fasilitas rekreasi,dan partisipasi dalam proses pembuatan keputusan politik. Sedangkan transformasi budaya sering dikaitkan,antara lain,dengan bangkitnya semangat kebangsaan dan nasionalisme,disamping adanya perubahan nilai dan norma yang dianut masyarakat,seperti perubahan dan spritualisme ke materialisme/sekularisme. Pergeseran dari penilaian yang tinggi kepada penguasaan materi dari kelembagaan tradisional menjadi organisasi modern dan nasional.

Dengan demikian,proses pelayanan terjadi disemua aspekkehidupanmasyarakat,ekonomi,sosial,budaya,politik,yan

g berlangsung pada level makro (nasional) dan mikro (*community/group*).Maka penting dari pelayanan adalah adanya kemajuan/perbaikan (*progress*),pertumbuhan dan diverifikasi.

Sebagaimana dikemukakan oleh para ahli di atas,*pelayanan* adalah semua proses perubahan yang dilakukan melalui upaya-upaya secara sadar dan terencana. Sedangkan perkembangan adalah proses perubahan yang terjadi secara alami sebagai dampak dari adanya pelayanan (Riyadi dan Deddy Supriyadi Bratukusumah,dalam Tikson,2005 : 111).

Dengan semakin meningkatnya kompleksitas kehidupan masyarakat yang lebih menyangkut berbagai aspek,pemikiran tentang modernisasi pun tidak lagi hanya mencakup bidang ekonomi dan industri,melainkan telah merambah ke seluruh aspek yang dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Oleh karena itu,modernisasi diartikan sebagai proses transformasi dan perubahan dalam masyarakat yang meliputi segala aspeknya baik ekonomi,industri,sosial,budaya,dan sebagainya.

Oleh karena dalam proses modernisasi itu terjadi suatu proses perubahan yang mengarah pada perbaikan,para ahli manajemen pelayanan menganggapnya sebagai suatu proses pelayanan dimana terjadi proses perubahan dari kehidupan tradisional menjadi modern,yang awal mulanya ditandai dengan adanya penggunaan alat-alat modern,menggantikan alat-alat yang tradisional.

Selanjutnya seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan,termasuk ilmu-ilmu sosial,para ahli manajemen

pelayanan terus berupaya untuk menggali konsep-konsep pelayanan secara ilmiah. Secara sederhana pelayanan sering di artikan sebagai suatu upaya untuk melakukan perubahan menjadi lebih baik. Karena perubahan yang dimaksud adalah menuju arah peningkatan dari keadaan semula,tidak jarang pula ada yang mengasumsikan bahwa pelayanan adalah juga pertumbuhan. Seiring dengan perkembangannya hingga saat ini belum ditemukan adanya suatu kesepakatan yang dapat menolak asumsi tersebut. Akan tetapi untuk dapat membedakan keduanya tanpah harus memisahkan secara tegas batasanya.

Siagian (1983:28) dalam bukunya administrasi pelayanan mengemukakan, “pelayanan sebagai suatu perubahan,mewujudkan suatu kondisi kehidupan bernegara dan bermasyarakat yang lebih baik dari kondisi sekarang,seandainya pelayanan sebagai suatu pertumbuhan menunjukkan kemampuan suatu kelompok untuk terus berkembang,baik secara kualitatif maupun kuantitatif dan merupakan sesuatu yang mutlak harus terjadi dalam pelayanan.”

Dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan tidak dapat dipisahkan pertumbuhan,dalam arti bahwa pelayanan dapat menyebabkan terjadinya pertumbuhan dan pertumbuhan akan terjadi sebagai akibat adanya pelayanan. Dalam hal ini pertumbuhan dapat berupa pengembangan/perluasan (*expansion*) atau peningkatan (*improvement*) dari aktivitas yang dilakukan oleh suatu komunitas masyarakat,termasuk masyarakat yang berbeda pada wilayah distrik/kecamatan.

B. Penelitian Terdahulu

| No | Nama Penelitian | Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Sumber Referensi |
|----|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1 | Muliati | Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada politeknik negeri media kreatif makasar | Hasil penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan meliputi kehandalan,jaminan,bukti langsung,sikap ramah,serta daya tanggapa berkaitan dengan keadaan sumber daya manusia yang ada,sarana prasarana serta fasilitas kerja,maka seluruh faktor dari dimensi kualitas pelayanan yang disetujui responden sebagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari 51 orang pegawai yang ada di politeknik negeri media kreatif makasar,maka umumnya memiliki motifasi yang cukup baik dalam memberikan pelayanan ini memperlihatkan bahwa dari 5 faktor dimensi kualitas pelayanan,maka hanya faktor kehandalan jaminan,dan sikap ramah dan daya tanggap yang disetujui responden sebagai faktor yang memiliki kualitas pelayanan,sementara bukti langsung masih jauh dari harapan masyarakat. Ditinjau dari faktor fasilitas kerja,ternyata politeknik negeri media kreatif masakar | e-Jurnal Politeknik Negeri Media Kreatif Makasar Tahun 2016 |

| | | | | |
|---|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | sudah memenuhi standarisasi pelayanan, sehingga unsur tanggibles dalam pelayanan dapat terpenuhi, sedangkan dari prosedur pelayanan masyarakat menginginkan adanya kejelasan terhadap prosedur yang ditetapkan. | |
| 2 | Imail mirin | Peningkatan pelayanan aparatur di distrik ubalihi kabupaten yahukimo | Dari hasil analisa data yang digunakan adalah dengan menggunakan persentase. Skala pengukuran yang dipakai adalah skala Likert dengan 5 (lima) kategori berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan belum berjalan dengan baik, dan perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan aturan pelayanan itu sendiri dengan predikat sangat kurang baik. | Skripsi prodi administrasi publik stisip amal ilmiah yapis wamena 2017 |
| 3 | Yorena wenda | Kualitas pelayanan di perusahaan air minum distrik wamena kota kabupaten jayawijaya | Berdasarkan hasil analisa data pada variabel kualitas pelayanan dengan indikator penilaian terdiri dari berwujud kehandalan, responsivitas, kepastian dan empati diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 30,18%. Dan dari hasil interpretasi kategori penilaian maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di perusahaan air minum distrik | Skripsi sekolah tinggi ilmu sosial dan ilmu politik prodi ilmu administrasi Negara tahun 2014 |

| | | | | |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------|--|
| | | | wamena kabupaten jayawijaya dikategorikan kurang baik sekali. | |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------|--|

C. Definisi Operasional

Dari hasil kajian teori-teori diatas yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya, maka penulis memberikan definisi secara Operasional. Operasional adalah suatu devinisi yang diberikan kepada suatu fariabel dengan cara memberikan arti.

Pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya adalah perubahan situasi atau kondisi yang lebih baik dan ideal dan jangka waktu tertentu dengan indikator :

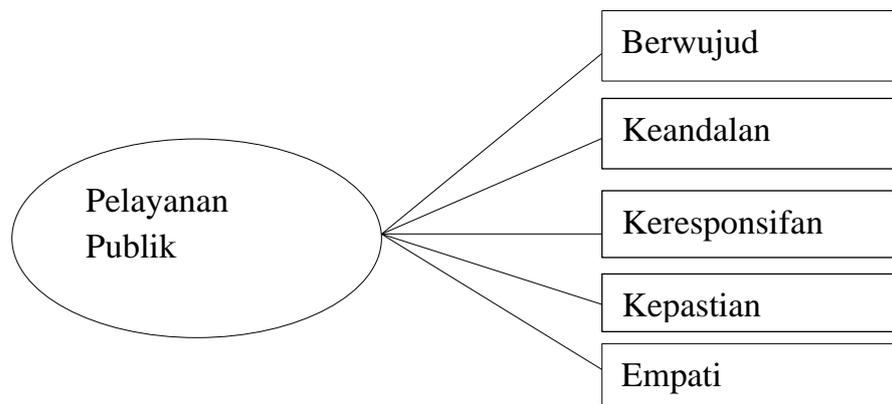
1. Berwujud (*Tangible*) adalah kualitas pelayanan sarana fisik kantor seperti : komputer untuk pelayanan administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan aturan pelayanan;
2. Keandalan (*Reliability*) adalah pelayanan yang sama untuk semua orang tanpa membedakan statusnya. *Reliability* diukur dengan dengan mengamati prosedur pelayanan yang berlaku untuk semua orang, kemudahan persyaratan aduan, biaya yang dipungut sama semua orang, petugas melayani sesuai aturan yang berlaku;
3. Keresponsifan (*Responsifness*) adalah kesanggupan untuk membantu dan menjediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam pelayanan;
4. Kepastian (*Assurance*) adalah kepastian dalam memberikan pelayanan, jaminan demi tercapainya pelayanan, dan kepercayaan diri orang aparatur dalam memberikan pelayanan pada masyarakat;
5. Empati (*emphaty*) adalah sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

D. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual merupakan pola pikir penelitian yang menunjukkan antara variabel-variabel yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang dan teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian ini, maka sebagai kerangka konseptual dari penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual Penelitian



Dari gambar tersebut menjelaskan bahwa untuk mengetahui bagaimana pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya dilakukan langka-langka sebagai berikut: Langkapertama meneliti variabel pelayanan publik dengan 5 indikator sebagai tolak ukurnya yaitu : Berwujud,Keandalan,keresponsifan,kepastian dan Empati.

BAB III

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN



**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIA (UNAIM) YAPIS WAMENA 2020**

BAB III

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yakni kantor distrik kurulu kabupaten jayawijaya.

2. Waktu Penelitian

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

B. Jenis Penelitian

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

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

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

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

Dari pengertian di atas,maka populasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berbeda di lingkungan

kerja kantor distrik kurulu yang berjumlah 156 orang selaku kepala keluarga.

2. Sampel

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

Adapun dalam teknik pengambilan sampel tersebut menggunakan formula Slovin,yaitu :

$$n = \frac{n}{1 + (NE^2)}$$

Dimana: $n = \text{jumlah sampel}$

$N = \text{Jumlah Populasi}$

$E = \text{nilai kritis (batas ketelitian yang diinginkan oleh peneliti,100\% =0,01)}$

$$n = \frac{156}{1 + (156 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{156}{1 + 1,15}$$

$$n = \frac{156}{2,15}$$

$n = 60,93$ (dibulatkan menjadi $60,93 = 61$ orang)

$n = 61$

D. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah perangkat untuk menggali data primer dari responden sebagai sumber data terpenting dalam sebuah penelitian servei. Didalam penelitian ini penulis menggunakan dua instrumen penelitian yaitu kuesioner dengan menggunakan Skala Likert. menurut Sugiyono (2003:107),Skala likert digunakan untuk mengukur

sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan kategori sebagai berikut :

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

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. **Kepustakaan** adalah suatu penelitian secara sistematis dalam mendukung penulisan dengan menggunakan teori-teori atau referensi yang ada kaitanya dengan pembahasan ini guna memperoleh tulisan yang ilmiah :
2. **Observasi** (pengamatan) adalah perangkat pertanyaan yang disiapkan oleh penulis dengan alternatif jawaban yang tersedia, kemudian para responden mengisi atau menjawab sejumlah jawaban yang tersedia sesuai dengan apa yang diketahuinya.

F. Teknik analisa data

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis skor pada skala ordinal. Dalam menentukan kategori jawaban responden di gunakan jumlah skor ideal (Maksimum) serta jumlah skor terenda.

$$\begin{aligned} \text{— Jumlah Skor Ideal} &= 5 \times \text{Jumlah Resonden} \\ &= 5 \times 61 \\ &= 305 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{— Jumlah Skor Rendah} &= 1 \times 61 \\ &= 61 \end{aligned}$$

Berdasarkan jumlah skor ideal (305) dan jumlah skor rendah (61) maka tabel interprestasi skor sebagai berikut :

Tabel 3.1

Nilai Interpretasi Skor :

| No | Interval Jumlah Skor | Predikat |
|-----------|-------------------------------------|-------------------|
| 1 | $244 < \text{Jumlah Skor} \leq 305$ | Sangat Baik |
| 2 | $183 < \text{Jumlah Skor} \leq 244$ | Baik |
| 3 | $122 < \text{Jumlah Skor} \leq 183$ | Kurang Baik |
| 4 | $61 < \text{Jumlah Skor} \leq 122$ | Tidak Baik |
| 5 | $0 < \text{Jumlah Skor} \leq 61$ | Sangat Tidak Baik |

BAB IV
KEADAAN LOKASI PENELITIAN



YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNAIM) YAPIS WAMENA 202

BAB IV

KEADAAN LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Lokasi Penelitian

1. Sejarah Terbentuknya Distrik Kurulu

Dengan diberlakukannya Undang-Undang No.21 Tahun 2001 tentang otonomi khusus bagi provinsi papua,maka penyebutan “kecamatan”diganti dengan “distrik”,sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dengan struktur organisasi tetap sama dengan kecamatan yang masih melaksanakan fungsi pemerintahan umum disamping tugas pokok yang dilimpahkan berdasarkan kewenangan dari kepala daerah (Bupati).

Pemerintah distrik sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten memiliki peran yang cukup penting dalam memajukan perkembangan pembangunan disetiap daerah.

Distrik kurulu dibentuk berdasarkan peraturan daerah nomor 04 tahun 2004 tanggal 31 juli 2004 tentang pembentukan 36 kecamatan atau distrik dan 16 desa/kampung baru. Sehingga distrik kurulu dapat dikatakan sebagai distrik yang baru dimekarkan dan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan masyarakat sudah sampai dengan tahun 2012 sudah berjalan selama kurang lebih 8 tahun.

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

Visi distrik kurulu dapat berorientasi pada Visi dan Misi bupati dan wakil bupati jayawijaya periode 2013-2018 yang dituangkan pada arah kebijakan umum (AKU). Untuk mewujudkan harapan yang terkandung didalam Visi dari distrik kurulu,maka adapun Misi pembangunan distrik kurulu sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas lingkungan distrik yang bersih,aman dan nyaman.

2. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat
3. Meningkatkan pendapatan masyarakat
4. Meningkatkan kinerja aparatur dan pelayanan masyarakat
5. Meningkatkan keharmonisan antara aparatur pemerintah distrik dengan masyarakat.

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

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

2. Luas Wilayah Dan Batas Administrasi Distrik Kurulu

Distrik kurulu memiliki luas wilayah keseluruhan sebesar 1.230 km dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan distrik wedangku
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan distrik witawaya
- c. Sebelah timur berbatasan dengan distrik libarek
- d. Sebelah barat berbatasan dengan distrik musafak

Distrik kurulu terletak disebelah utara kota wamena dengan jarak sekitar 12 km, yang dapat dicapai dalam waktu 15 menit menggunakan kendaraan roda dua atau roda empat.

3. Struktur Tugas Pokok, Dan Fungsi Aparat Distrik Kurulu

- a. Struktur Organisasi Distrik Kurulu

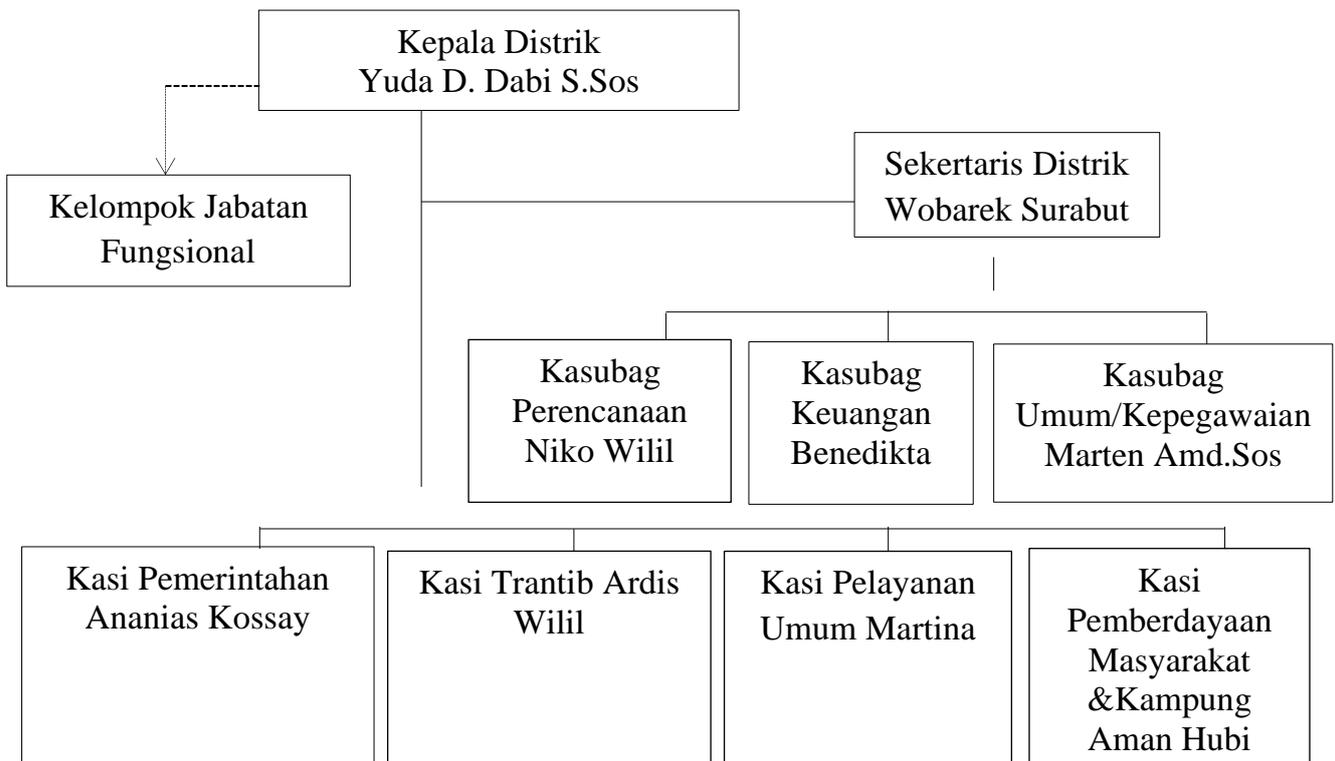
Struktur organisasi distrik kurulu kabupaten jayawijaya sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah Nomor 19 tahun 2016 tentang kecamatan yang terdiri dari :

- a. Kepala distrik
- b. Sekertaris Distrik

- c. Kepala Seksi . Yang terdiri dari kepala seksi bidang pemerintahan, bidang pembangunan, bidang kesejahteraan sosial, bidang ketentraman dan ketertiban
- d. Kepala sub bagian

Untuk lebih jelasnya mengenai struktur organisasi distrik kurulu dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Distrik Kurulu Kabupaten Jayawijaya



Sumber : Kantor Distrik Kurulu Tahun 2020

- b. Tugas Dan Fungsi Aparat

Peraturan bupati kabupaten jayawijaya Nomor 28 tahun 2009 tentang tugas pokok, fungsi dan tata kerja dilingkungan pemerintahan kabupaten jayawijaya dikatakan bahwa distrik merupakan perangkat daerah kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan

dipimpin oleh kepala distrik dan kepala distrik dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala bupati melalui sekretaris daerah.

Distrik mempunyai tugas pokok dan fungsi pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kepada masyarakat yang dilimpahkan oleh bupati berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Kepala distrik juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketertaman dan ketertiban umum.
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat distrik
- f. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kampung atau kelurahan
- h. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif ketatausahaan dan rumah tangga distrik.
- i. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan fasilitasi, penetapan dan penyelenggaraan serta kewenangan lain yang dilimpahkan.

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

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

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Pelayanan teknis administratif umum dilingkungan distrik
- b. Pelaksanaan penyelenggaraan dan persiapan penyusunan anggaran
- c. Penyusunan rencana kegiatan tahunan distrik
- d. Pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kepegawian, keuangan, perlengkapan, dan dokumendasi serta informasi pembangunan
- e. Penyelenggaraan pembinaan organisasi dan tatalaksana
- f. Penyelenggaraan urusan rumah tangga, kearsipan, kehumasan, dan protokol
- g. Penyelenggaraan terciptanya tertib administrasi tertib organisasi, dan tertib hukum.
- h. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

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

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

- a. Pelaksanaan urusan surat menyurat dan kearsipan serta perjalanan dinas

- b. Pelaksanaan urusan perlengkapan, pemeliharaan dan inventarisasi
- c. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan protokol
- d. Pelaksanaan urusan rumah tangga, perlengkapan dan pemeliharaan
- e. Pelaksanaan dan penyiapan bahan rencana administrasi kepegawaian, kesejahteraan pegawai dan diklat pegawai di lingkungan distrik
- f. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan

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

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

- a. Penyiapan anggaran pendapatan dan belanja distrik
- b. pengelolaan pembukuan, perhitungan anggaran dan verifikasi serta pengurus perbendaharaan keuangan
- c. Pelaksanaan tugas Kedinasan lain atas petunjuk atasan.

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

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, sub bagian program mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan bahan perumusan rencana dan program
- b. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan
- c. pembinaan organisasi dan tata laksana distrik
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan

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

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut seksi tata pemerintahan mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat distrik
- b. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan
- c. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kampung dan/atau kelurahan
- d. Pemberian bimbingan supervise, fasilitasi, dan konsultasi pelaksanaan administrasi kampung dan/atau kelurahan
- e. Pelaksanaan pembinaan, dan pengawasan terhadap perangkat kampung dan/atau kelurahan
- f. Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan
- g. pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala kampung dan/atau lurah
- h. penyusunan laporan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan ditingkat distrik
- i. Fasilitas penyelenggaraan pemilihan kepala kampung dan badan permusyawaratan kampung

- j. Pelaksanaan pengambilan sumpah/janji dan pelantikan kepala kampung dan badan permusyawaratan kampung diwilayah kerjanya
- k. Fasilitas penyelenggaraan kerja sama antar kampung dan penyelesaian perselisihan dan kampung
- l. Fasilitas penataan kampung
- m. Fasilitas penyusunan peraturan kampung
- n. Penyelenggaraan lomba/penilaian/kampung atau kelurahan tingkat distrik
- o. Pelaksanaan inventarisasi aset daerah atau kekayaan daerah lainya yang ada diwilayah kerjanya
- p. Pemberian Pertimbangan pengangkatan kepala kelurahan
- q. Pelaksanaan administrasi dalam penyelenggaraan pajak bumi dan bangunan (PBB)
- r. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan

Seksi pemberdayaan masyarakat dan kampung mempunyai tugas melaksanakan perencanaan pembangunan lingkup distrik dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan (MUSRENBANG) Di dikampung atau kelurahan dan distrik,pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang melaksanakan program kegiatan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan,fasilitas kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat (LSM),pembinaan lembaga adat serta pembinaan dan pengawasan kegiatan program pendidikan,kelompok organisasi dan pelayanan kesehatan.

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

- a. Mobilisasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan lingkup distrik dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di kampung/kelurahan dan distrik
- b. Pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan forum musyawarah perencanaan pembangunan (MUSRENBANG) di desa/kelurahan dan distrik
- c. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang melaksanakan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- d. Memfasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya
- e. pelaksanaan pembinaan lembaga adat
- f. Penanggulangan masalah sosial
- g. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan program pendidikan, generasi muda, keolahragaan, kebudayaan, kepramukaan, peranan wanita, program kesehatan masyarakat serta penyelenggaraan keluarga berencana
- h. Pelaksanaan penyuluhan program wajib belajar
- i. Memfasilitasi penyelenggaran sarana pendidikan dan pelayanan kesehatan
- j. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan

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

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

- a. Pelaksanaan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di distrik
- b. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintahan kampung dan/atau kelurahan
- c. pelaksanaan koordinasi dengan SKPD, instansi vertikal, dan swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- d. Pelaksanaan pemberian rekomendasi dan perizinan tertentu kepada masyarakat
- e. Pelaksanaan penkoordinasian penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat
- f. Pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan
- g. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan

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

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

- a. Pelaksanaan koordinasi dengan kepolisian dan/atau TNI mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah distrik
- b. Pelaksanaan koordinasi dengan membuka agama dan kepala suku yang berada di wilayah kerja distrik untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah distrik

- c. Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum diwilayah distrik
- d. pelaksanaan koordinasi dengan SKPD terkait dengan tugas dan fungsinya dibidang penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- e. Pelaksanaan pembinaan ideologi Negara dan kesatuan bangsa
- f. Memfasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama
- g. Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan

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

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

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

Susunan organisasi distrik terdiri dari :

- 1. Kepala Distrik
- 2. Sekertaris, membawahi
 - a. Sub Bagian Umum Dan Kepegawian
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Program
- 3. Seksi tata pemerintahan
- 4. Seksi pemberdayaan masyarakat dan kampung
- 5. Seksi pelayanan umum

6. Seksi ketentraman dan ketertiban umum

G. Keadaan Responden

a. Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

keadaan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada berikut :

Tabel 4.1

Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis kelamin(L/P) | Jumlah (orang) | Persentase % |
|---------------|--------------------|----------------|--------------|
| 1 | Laki-laki | 31 | 50,8 |
| 2 | Perempuan | 30 | 49,2 |
| Jumlah | | 61 | 100 |

Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan jenis kelamin, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang atau 50,8% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 30 orang atau 49,2%.

b. Keadaan Responden Berdasarkan Umur

keadaan responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2

Keadaan Responden Berdasarkan Umur

| No | Umur (Tahun) | Jumlah (Orang) | Persentase% |
|---------------|--------------|----------------|-------------|
| 1 | 15 – 20 | 17 | 27,9 |
| 2 | 21 – 25 | 9 | 14,8 |
| 3 | 26 – 30 | 17 | 27,9 |
| 4 | 31 – 35 | 11 | 18,0 |
| 5 | 36 – 40 | 7 | 11,4 |
| Jumlah | | 61 | 100 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan umur, yang berumur antara 15 – 20 tahun sebanyak 17 orang atau 27,9%, yang berumur antara 21 – 25 tahun sebanyak 9 orang atau 14,8%, yang berumur antara 26 – 30 sebanyak 17 orang atau 27,9%, yang berumur antara 31 – 35 tahun sebanyak 11 orang atau 18,0%, dan yang berumur antara 36 – 40 sebanyak 7 orang atau 11,4%.

c. Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Umur (Tahun) | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|----------------------|----------------|----------------|
| 1 | S1/Diploma/Mahasiswa | 22 | 36,1 |
| 2 | SMA | 9 | 14,8 |
| 3 | SMP | 6 | 9,8 |
| 4 | SD | 6 | 9,8 |
| 5 | Tidak Sekolah | 18 | 29,5 |
| Jumlah | | 61 | 100 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan, yang berpendidikan S1/Diploma/Mahasiswa sebanyak 22 orang atau 36,1%, yang berpendidikan SMA sebanyak 9 orang atau 14,8%, yang berpendidikan SMP sebanyak 6 orang atau 9,8%, yang berpendidikan SD sebanyak 6 orang 9,8% dan responden yang tidak bersekolah sebanyak 18 orang atau 29,5%.

d. Keadaan Responden Berdasarkan Agama

Keadaan responden berdasarkan agama dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Keadaan Responden Berdasarkan Agama

| No | Umur (Tahun) | Jumlah (Orang) | Persentase |
|---------------|-------------------|----------------|------------|
| 1 | Islam | - | - |
| 2 | Kristen Katolik | 52 | 85,2 |
| 3 | Kristen Protestan | 9 | 14,8 |
| 4 | Hindu | - | - |
| 5 | Buha | - | - |
| Jumlah | | 61 | 100 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan agama, yang beragama Kristen katolik sebanyak 52 orang atau 85,2% dan yang beragama Kristen protestan sebanyak 9 orang atau 14,8%.

C. Analisis Data

Untuk mendapatkan jawaban hasil penelitian maka pengolahan data ini dalam bentuk analisis skor dan kemudian diberikan predikat jawaban yang akan di interprestasikan kedalam bentuk kalimat. Hasil penelitian pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya variabel tersebut mempunyai indikator Berwujud, Keandalan, Keresponsifan, Kepastian dan Empati, kelima indikator tersebut di uraikan sebagai berikut:

1. Indikator Berwujud

- a) Tersedia sarana fisik pada kantor distrik

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Tersedia Sarana Fisik Pada Kantor Distrik

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Sok |
|----|------------------|------|-----------|-----------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 47 | 235 |

| | | | | |
|---------------|-------------------|---|-----------|------------|
| 2 | Baik | 4 | 8 | 32 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 6 | 18 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 285 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan tersedia sarana fisik pada kantor distrik, yang menjawab sangat baik sebanyak 47 orang dengan nilai skor 235, yang menjawab baik sebanyak 8 orang dengan nilai skor 32, yang menjawab kurang baik sebanyak 6 orang dengan nilai skor 18 dengan jumlah skor **285** dengan predikat **Sangat Baik**.

- b) Menggunakan teknologi yang memadai dalam melayani masyarakat.

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Menggunakan Teknologi Yang Memadai Dalam Melayani Masyarakat

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat baik | 5 | 11 | 55 |
| 2 | Baik | 4 | 39 | 156 |
| 3 | Kurang baik | 3 | 7 | 21 |
| 4 | Tidak baik | 2 | 4 | 8 |
| 5 | Sangat tidak baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 240 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan menggunakan teknologi yang memadai dalam melayani masyarakat, yang menjawab sangat baik sebanyak 11 orang dengan nilai skor 55, yang menjawab baik sebanyak 39 orang dengan nilai skor 156 yang

menjawab kurang baik sebanyak 7 orang dengan nilai skor 21, yang menjawab tidak baik sebanyak 4 orang dengan nilai skor 8 dengan jumlah skor total **240** dengan predikat **Sangat Baik**.

- c) Ketersediaan ruang yang nyaman dalam pelayanan masyarakat

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Ketersediaan Ruang Yang Nyaman Dalam Pelayanan Masyarakat

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 27 | 135 |
| 2 | Baik | 4 | 22 | 88 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 8 | 24 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | 4 | 8 |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 255 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan ketersediaan ruang yang nyaman dalam pelayanan masyarakat, yang menjawab sangat baik sebanyak 27 orang dengan nilai skor 135, yang menjawab baik sebanyak 22 orang dengan nilai skor 88, yang menjawab kurang baik sebanyak 8 orang dengan nilai skor 24, orang yang menjawab tidak baik sebanyak 4 orang dengan nilai skor 8 dengan jumlah skor total **255** dengan predikat **Sangat Baik**.

- d) Tempat Informasi Yang Baik dan mudah diakses oleh masyarakat

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Tempat Informasi Yang Baik Dan Mudah Diakses Oleh Masyarakat

| No | Kategori jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai skor |
|----|------------------|------|-----------|------------|
|----|------------------|------|-----------|------------|

| | | | | |
|---------------|-------------------|---|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 21 | 105 |
| 2 | Baik | 4 | 31 | 124 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 5 | 15 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | 4 | 8 |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 252 |

Sumber :Olahan Data Primer,Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan tempat informasi yang baik dan mudah diakses oleh masyarakat,yang menjawab sangat baik sebanyak 21 orang dengan nilai skor 105,yang menjawab baik sebanyak 31 orang dengan nilai skor 124,yang menjawab kurang baik sebanyak 5 orang dengan niali skor 15,yang menjawab tidak baik sebanyak 4 orang dengan nilai skor 8 dengan jumlah skor **252** dengan predikat **Sangat Baik**.

- e) Ada aturan yang berlaku dalam pengurusan yang di ajukan masyarakat sesuai dengan yang ditetapkan

Tabel 4.9

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan ada aturan yang berlaku dalam pengurusan yang diajukan masyarakat sesuai dengan yang ditetapkan

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 40 | 200 |
| 2 | Baik | 4 | 16 | 64 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 2 | 6 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | 3 | 6 |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 276 |

Sumber : Olahan Data Primer,Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan ada aturan yang berlaku dalam pengurusan yang diajukan masyarakat sesuai dengan yang ditetapkan, yang menjawab sangat baik sebanyak 40 orang dengan nilai skor 200, yang menjawab baik sebanyak 16 orang nilai skor 64, yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang dengan nilai skor 6, yang menjawab tidak baik sebanyak 3 orang dengan nilai skor 6, dengan jumlah skor total **276** dengan predikat Sangat Baik.

2. Indikator Keandalan

- a) Prosedur pelayanan yang diberikan pada masyarakat semua masyarakat umum

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Prosedur Pelayanan Yang Diberikan Pada Masyarakat Umum

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 28 | 140 |
| 2 | Baik | 4 | 12 | 48 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 11 | 33 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 221 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan prosedur pelayanan yang diberikan pada masyarakat semua sama, yang menjawab sangat baik sebanyak 28 orang dengan nilai skor 140, yang menjawab baik sebanyak 12 orang dengan nilai skor 48, yang menjawab kurang baik sebanyak 11 orang dengan nilai skor 33 dengan jumlah skor total **221** dengan predikat **Baik**.

- b) persyaratan administrasi sudah dijangkau oleh masyarakat

Tabel 4.11

**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Persyaratan
Administrasi Mudah Dijangkau Oleh Masyarakat**

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 10 | 50 |
| 2 | Baik | 4 | 40 | 160 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 11 | 33 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 243 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan persyaratan administrasi mudah dijangkau oleh masyarakat, yang menjawab sangat baik sebanyak 10 orang dengan nilai skor 50, yang menjawab baik sebanyak 40 orang dengan nilai skor 160, yang menjawab kurang baik sebanyak 11 orang dengan nilai skor 33 dengan jumlah skor **243** dengan predikat **Baik**.

c) Biaya pengurusan administrasi wajar

Tabel 4.12

**Tanggapan responden berkaitan dengan biaya pengurusan
administrasi wajar**

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 27 | 135 |
| 2 | Baik | 4 | 20 | 80 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 14 | 42 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 257 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan biaya pengurusan

administrasi wajar,yang menjawab sangat baik sebanyak 27 orang dengan nilai skor 135,yang menjawab baik sebanyak 20 orang dengan nilai skor 80,yang menjawab kurang baik sebanyak 14 orang dengan nilai skor 42 dengan jumlah skor total **257** dengan predikat **Sangat Baik**.

- d) Dalam menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku

Tabel 4.13

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Dalam Menjalankan Tugas Pelayanan Sesuai Dengan Aturan Yang Berlaku

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 27 | 135 |
| 2 | Baik | 4 | 34 | 136 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | - | - |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 271 |

Sumber: Olahan Data Primer,Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan dalam menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku,yang menjawab sangat baik sebanyak 27 orang dengan nilai skor 135,yang menjawab baik sebanyak 34 orang dengan nilai skor 136,dengan jumlah skor total **271** dengan predikat **Sangat Baik**.

- e) Mengutamakan nilai yang baik dalam melayani masyarakat

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Mengutamakan Nilai Yang Baik Dalam Melayani Masyarakat

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 31 | 155 |
| 2 | Baik | 4 | 24 | 96 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 6 | 18 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 269 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan mengutamakan nilai yang baik dalam melayani masyarakat, yang menjawab sangat baik sebanyak 31 orang dengan nilai skor 155, yang menjawab baik sebanyak 24 orang dengan nilai skor 96, yang menjawab kurang baik sebanyak 6 orang dengan nilai skor 18, dengan jumlah skor total **269** dengan predikat **Sangat Baik**.

3. Indikator Keresponsifan

- a) Petugas melayani dengan cepat setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Petugas Melayani Dengan Cepat Setiap Masyarakat Yang Memerlukan Pelayanan

| No | Kategori jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai skor |
|----|------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat baik | 5 | 42 | 210 |
| 2 | Baik | 4 | 11 | 44 |

| | | | | |
|---------------|-------------------|---|-----------|------------|
| 3 | Kurang baik | 3 | 8 | 32 |
| 4 | Tidak baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat tidak baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 286 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan petugas melayani dengan cepat setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan, yang menjawab sangat baik sebanyak 42 orang dengan nilai skor 210, yang menjawab baik sebanyak 11 orang dengan nilai skor 44, yang menjawab kurang baik sebanyak 8 orang dengan nilai skor 32 dengan jumlah skor total **286** dengan predikat **Sangat Baik**.

b) Pelayanan kepada masyarakat diberikan kepastian waktu pelayanan

Tabel 4.16

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pelayanan Kepada Masyarakat Diberikan Kepastian Waktu Pelayanan

| No | Kategori jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai skor |
|---------------|------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 9 | 45 |
| 2 | Baik | 4 | 39 | 156 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 13 | 39 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 240 |

sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Pelayanan Kepada Masyarakat Diberikan Kepastian Waktu Pelayanan, yang menjawab sangat baik sebanyak 9 orang dengan nilai skor 45, yang menjawab baik sebanyak 39 orang dengan nilai skor 156, yang menjawab kurang baik sebanyak

13 orang dengan nilai skor 39 dengan jumlag skor total **240** dengan predikat **Baik**.

c) Petugas pelayanan tanggap terhadap permintaan masyarakat

Tabel 4.17

**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Petugas Pelayanan
Tanggap Terhadap Permintaan Masyarakat**

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 34 | 170 |
| 2 | Baik | 4 | 19 | 76 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 8 | 24 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 270 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Petugas Pelayanan Tanggap Terhadap Permintaan Masyarakat, yang menjawab sangat baik sebanyak 34, orang dengan nilai skor 170, yang menjawab baik sebanyak 19 orang dengan nilai skor 76, yang menjawab kurang baik sebanyak 8 orang dengan nilai skor 24 dengan jumlah skor total **270** dengan predikat **Sangat Baik**.

d) Aparatur mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi

Tabel 4.18

**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Aparatur Mengutamakan
Kepentingan Masyarakat Ketimbang Urusan Pribadi**

| No | Kategori jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai skor |
|----|------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 20 | 100 |
| 2 | Baik | 4 | 36 | 144 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 2 | 6 |

| | | | | |
|---------------|-------------------|---|-----------|------------|
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 250 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Aparatur Mengutamakan Kepentingan Masyarakat Ketimbang Urusan Pribadi, yang menjawab sangat baik sebanyak 20 orang dengan nilai skor 100, yang menjawab baik sebanyak 36 orang dengan nilai skor 144, yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang dengan nilai skor 6 dengan jumlah skor total **250** dengan predikat **Sangat Baik**.

e) Menjalankan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku dikantor distrik

Tabel 4.19

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Menjalankan Pekerjaan Sesuai Aturan Yang Berlaku Dikantor Distrik

| No | Kategori jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 35 | 175 |
| 2 | Baik | 4 | 16 | 64 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 10 | 30 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 267 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan menjalankan Pekerjaan Sesuai Aturan Yang Berlaku Dikantor Distrik, yang menjawab sangat baik sebanyak 35 orang dengan nilai skor 175, yang menjawab baik sebanyak 16 orang dengan nilai skor 64, yang menjawab kurang baik sebanyak 10 orang dengan nilai skor 30 dengan jumlah skor total **269** dengan predikat **Sangat Baik**.

4. Indikator Keyakinan

- a) Petugas melayani dengan cepat dan penuh kepastian pada masyarakat

Tabel 4.20

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Petugas Melayani Dengan Cepat Dan Penuh Kepastian Pada Masyarakat

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 37 | 185 |
| 2 | Baik | 4 | 10 | 40 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 14 | 42 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 267 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan petugas Melayani Dengan Cepat Dan Penuh Kepastian Pada Masyarakat, yang menjawab sangat baik sebanyak 37 orang dengan nilai skor 185, yang menjawab baik sebanyak 10 orang dengan nilai skor 40, yang menjawab kurang baik sebanyak 14 orang dengan nilai skor 42 dengan jumlah skor total **267** dengan predikat **Sangat Baik**.

- b) Keramahan dalam melayani masyarakat kepastian waktu pelayanan

Tabel 4.21

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Keramahan Dalam Melayani Masyarakat Kepastian Waktu Pelayanan

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Skor |
|----|------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 13 | 65 |
| 2 | Baik | 4 | 37 | 148 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 11 | 33 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |

| | | | | |
|---------------|-------------------|---|-----------|------------|
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 246 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.21 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan keramahan dalam melayani masyarakat kepastian waktu pelayanan, yang menjawab sangat baik sebanyak 13 orang dengan nilai skor 65, yang menjawab baik sebanyak 37 orang dengan nilai skor 148, yang menjawab kurang baik sebanyak 11 orang dengan nilai skor 33 dengan jumlah skor total **246** dengan predikat **Sangat Baik**

c) Pendapatan petugas tanggap terhadap permintaan masyarakat

Tabel 4.22

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pendapat Petugas Tanggap Terhadap Permintaan Masyarakat

| No | Kategori jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai skor |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 23 | 115 |
| 2 | Baik | 4 | 36 | 144 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 9 | 27 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 286 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Pendapat Petugas Tanggap Terhadap Permintaan Masyarakat, yang menjawab sangat baik sebanyak 23 orang dengan nilai skor 115, yang menjawab baik sebanyak 36 orang dengan nilai skor 144, yang menjawab kurang baik sebanyak 9 orang dengan nilai skor 27 dengan jumlah skor **286** dengan predikat **Sangat Baik**.

d) Aparatur mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Aparatur
Mengutamakan Kepentingan Masyarakat Ketimbang Urusan
Pribadi

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Sko |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 26 | 130 |
| 2 | Baik | 4 | 35 | 140 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | - | - |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 270 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Aparatur Mengutamakan Kepentingan Masyarakat Ketimbang Urusan Pribadi, yang menjawab sangat baik sebanyak 26 orang dengan nilai skor 130, yang menjawab baik sebanyak 35 orang dengan nilai skor 140 dengan jumlah skor total **270** dengan predikat **Sangat Baik**.

- e) Menjalankan pekerjaan sesuai dengan aturan yang berlaku dikantor distrik

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Menjalankan Pekerjaan
Sesuai Dengan Aturan Yang Berlaku Di Kantor Distrik

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Sko |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 25 | 125 |
| 2 | Baik | 4 | 20 | 80 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 14 | 42 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 247 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.24 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden perkaitan dengan menjalankan pekerjaan Sesuai Dengan Aturan Yang Berlaku Di Kantor Distrik,yang menjawab sangat baik sebanyak 25 orang dengan nilai skor 125,yang menjawab baik sebanyak 20 orang dengan nilai skor 80,yang menjawab kurang baik sebanyak 14 orang dengan nilai skor 42 dengan jumlah skor total **247** dengan predikat **Sangat Baik**.

5. Indikator Empati

a) Ramah Dalam Memberikan Petugas Melayani Dengan Cepat

Tabel 4.25

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Ramah Dalam Memberikan Petugas Melayani Dengan Cepat

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Sko |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 36 | 180 |
| 2 | Baik | 4 | 18 | 72 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 7 | 21 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 273 |

Sumber : Olahan Data Primer,Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Ramah Dalam Memberikan Petugas Melayani Dengan Cepat,yang menjawab sangat baik sebanyak 36 orang dengan nilai skor 180,yang menjawab baik sebanyak 18 orang dengan nilai skor 72,yang menjawab kurang baik sebanyak 7 orang dengan nilai skor 21,dengan jumlah total **273** dengan predikat **Sangat Baik**.

b) Memberikan kepastian waktu pelayanan

Tabel 4.26

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Memberikan Kepastian Waktu Pelayanan

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Sko |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 13 | 65 |
| 2 | Baik | 4 | 37 | 148 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 11 | 33 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 246 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan memberikan Kepastian Waktu Pelayanan, yang menjawab sangat baik sebanyak 13 orang dengan nilai skor 65, yang menjawab baik sebanyak 37 orang dengan nilai skor 148, yang menjawab kurang baik sebanyak 11 orang dengan nilai skor 33, dengan jumlah total **246** dengan predikat **Sangat Baik**.

c) Sikap tegas dalam melayani masyarakat terhadap permintaan

Tabel 4.27

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Sikap Tegas Dalam Melayani Masyarakat Terhadap Permintaan

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Sko |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 34 | 170 |
| 2 | Baik | 4 | 15 | 60 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 12 | 36 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 266 |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.27 di atas dapat dilihat tanggapan responden berkaitan dengan Sikap Tegas Dalam Melayani Masyarakat Terhadap Permintaan, yang menjawab sangat baik sebanyak 34 orang dengan nilai skor 170, yang menjawab baik sebanyak 15 orang dengan nilai skor

60,yang menjawab kurang baik sebanyak 12 orang dengan nilai skor 36,dengan jumlah skor total **266** dengan predikat **Sangat Baik**.

d) Mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi

Tabel 4.28

**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Mengutamakan
Kepentingan Masyarakat Ketimbang Urusan Pribadi**

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Sko |
|---------------|-------------------|------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 20 | 100 |
| 2 | Baik | 4 | 32 | 128 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 9 | 27 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 255 |

Sumber : Olahan Data Primer,Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.28 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Mengutamakan Kepentingan Masyarakat Ketimbang Urusan Pribadi,yang menjawab sangat baik sebanyak 20 orang dengan nilia skor 100,yang menjawab baik sebanyak 32 orang dengan nilai skor 128,yang menjawab kurang baik sebanyak 9 orang dengan nilai skor 27 dengan jumlah skor total **255** dengan predikat **Sangat Baik**.

e) Menjalankan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku

Tabel 4.29

**Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Menjalankan Pekerjaan
Sesuai Aturan Yang Berlaku**

| No | Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Nilai Sko |
|----|------------------|------|-----------|-----------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 27 | 135 |
| 2 | Baik | 4 | 23 | 92 |
| 3 | Kurang Baik | 3 | 11 | 33 |
| 4 | Tidak Baik | 2 | - | - |

| | | | | |
|---------------|-------------------|---|-----------|------------|
| 5 | Sangat Tidak Baik | 1 | - | - |
| Jumlah | | | 61 | 260 |

Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.29 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden berkaitan dengan Menjalankan Pekerjaan Sesuai Aturan Yang Berlaku, yang menjawab sangat baik sebanyak 27 orang dengan nilai skor 135, yang menjawab baik sebanyak 23 orang dengan nilai skor 92, yang menjawab kurang baik sebanyak 11 orang dengan nilai skor 33 dengan jumlah skor total **260** dengan predikat **Sangat Baik**.

D. PEMBAHASAN

Untuk menunjukkan data dan hasil penelitian ini maka penulis melakukan interpretasi data secara keseluruhan untuk mengetahui bagaimana pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya.

Dalam menganalisa variabel pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) maka digunakan indikator penilaian yang terdiri dari indikator Berwujud, Keandalan, Keresponsifan, Kepastian, dan Empaty. Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang disebarkan untuk diisi oleh responden maka data yang diperoleh yang berkaitan dengan indikator penilaian pada variabel pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) yang dijelaskan perindikator sebagai berikut :

1. Indikator Berwujud

Tabel 4.30

Rata-Rata Persentase Indikator Berwujud

| No | Uraian | Nilai Skor | Predikat |
|-----------|--------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|
| 1 | Tersedia sarana fisik pada kantor distrik | 285 | Sangat baik |
| 2 | Menggunakan teknologi yang memadai dalam melayani masyarakat | 240 | Sangat baik |

| | | | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|
| 3 | Ketersediaan ruang yang nyaman dalam pelayanan masyarakat | 255 | Sangat baik |
| 4 | Tempat informasi yang baik dan mudah di akses oleh masyarakat | 252 | Sangat baik |
| 5 | Ada aturan yang berlaku dalam pengurusan yang di ajukan masyarakat sesuai dengan yang ditetapkan | 276 | Sangat baik |
| Rata-Rata | | 261,6 | Sangat Baik |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.30 hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada masyarakat kampung yiwika mengenai pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya tentang pelayanan aparatur sipil Negara (ASN). Tersedia sarana fisik pada kantor distrik dengan nilai skor 285, menggunakan teknologi yang memadai dalam melayani masyarakat dengan nilai skor 240, ketersediaan ruang yang nyaman dalam pelayanan masyarakat 255, tempat informasi yang baik dan mudah diakses oleh masyarakat dengan nilai skor 252, ada aturan yang berlaku dalam pengurusan yang diajukan masyarakat sesuai dengan yang ditetapkan dengan nilai skor 276. Maka angka-angka pada pembahasan tersebut menunjukkan bahwa indikator Berwujud dengan jumlah nilai skor rata-rata **261,6** dengan predikat **Sangat Baik**.

2. Indikator Keandalan

Tabel 4.31

Rata-Rata Persentase Indikator Keandalan

| No | Uraian | Nilai Skor | Predikat |
|----|----------------------------------------|------------|----------|
| 1 | Prosedur pelayanan yang diberikan pada | 221 | Baik |

| | | | |
|------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|
| | masayarakat semua sama | | |
| 2 | Persyaratan administrasi muda dijangkau oleh masyarakat | 243 | Baik |
| 3 | Biaya pengurusan administrasi wajar | 257 | Sangat baik |
| 4 | Dalam menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku | 271 | Sangat baik |
| 5 | Mengutamakan nilai yang baik dalam melayani masyarakat | 269 | Sangat baik |
| Rata-Rata | | 252,2 | Sangat Baik |

Sumber : Oalahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.31 hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada masyarakat kampung Yiwika mengenai pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya tentang pelayanan aparatur sipil Negara (ASN). Prosedur pelayanan yang diberikan pada masyarakat semua sama dengan nilai skor 221, persyaratan administrasi mudah dijangkau oleh masyarakat dengan nilai skor 243, biaya pengurusan administrasi wajar dengan nilai skor 257, dalam menjalankan tugas pelayan sesuai dengan aturan yang berlaku dengan nilai skor 271, mengutamakan nilai yang baik dalam melayani masyarakat dengan nilai skor 269. Maka angka-angka pada pembahasan tersebut menunjukkan bahwa indikator keandalan dengan jumlah nilai skor rata-rata **252,2** dengan predikat **Sangat Baik**.

3. Indikator Keresponsifan

Tabel 4.32

Rata-Rata Persentase Indikator Keresponsifan

| No | Uraian | Nilai Skor | Predikat |
|----|---------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 1 | Petugas melayani dengan cepat setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan | 286 | Sangat baik |

| | | | |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|
| 2 | Pelayanan kepada masyarakat diberikan kepastian waktu pelayanan | 240 | Bai |
| 3 | Petugas pelayanan tanggap terhadap permintaan masyarakat | 270 | Sangat baik |
| 4 | Aparatur mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi | 250 | Sangat baik |
| 5 | Menjalankan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku dikantor distrik | 269 | Sangat baik |
| Rata-Rata | | 263 | Sangat Baik |

Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.32 hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada masyarakat kampung Yiwika mengenai pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya tentang pelayanan aparatur sipil Negara (ASN). Petugas melayani dengan secepat setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan dengan nilai skor 286, pelayanan kepada masyarakat diberikan kepastian waktu pelayanan dengan nilai skor 240, petugas pelayanan tanggap terhadap permintaan masyarakat 270, aparatur mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi dengan nilai skor 250, menjalankan pekerjaan sesuai dengan aturan yang berlaku di kantor distrik dengan nilai skor 269. Maka angka-angka pada pembahasan tersebut menunjukkan bahwa indikator keresponsifan dengan jumlah skor rata-rata **263** dengan predikat **Sangat Baik**.

4. Indikator Kepastian

Tabel 4.33

Rata-Rata Persentase Indikator Kepastian

| No | Uraian | Nilai Skor | Predikat |
|----|-----------------------------------|------------|-------------|
| 1 | Petugas melayani dengan cepat dan | 267 | Sangat Baik |

| | | | |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|
| | penuh kepastian pada masyarakat | | |
| 2 | Keramahan dalam melayani masyarakat kepastian waktu pelayanan | 246 | Sangat Baik |
| 3 | Pendapat petugas tanggap terhadap permintaan masyarakat | 286 | Sangat Baik |
| 4 | Aparatur mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi | 270 | Sangat Baik |
| 5 | Menjalankan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku dikantor distrik | 247 | Sangat Baik |
| Rata-Rata | | 263,2 | Sangat baik |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.33 hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada masyarakat kampung yiwika mengenai pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya tentang pelayanan aparatur sipil Negara (ASN). Petugas melayani dengan cepat dan penuh kepastian pada masyarakat dengan nilai skor 267, keramahan dalam melayani masyarakat kepastian waktu pelayanan dengan nilai skor 246, pendapat petugas tanggap terhadap permintaan masyarakat dengan nilai skor 286, aparatur mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi dengan nilai skor 270, menjalankan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku dikantor distrik dengan nilai skor 247. Maka angka-angka pada pembahasan tersebut menunjukkan bahwa indikator kepastian dengan jumlah nilai skor rata-rata **263,2** dengan predikat **Sangat Baik**.

5. Indikator Empati

Tabel 4.34

Rata-Rata Persentase Indikator Empati

| No | Uraian | Nilai Skor | Predikat |
|-----------|---------------|-------------------|-----------------|
|-----------|---------------|-------------------|-----------------|

| | | | |
|------------------|--------------------------------------------------------------|------------|--------------------|
| 1 | Ramah dalam memberikan petugas melayani dengan cepat | 273 | Sangat Baik |
| 2 | Memberikan kepastian waktu pelayanan | 246 | Sangat Baik |
| 3 | Sikap tegas dalam melayani masyarakat terhadap permintaan | 266 | Sangat Baik |
| 4 | Mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi | 255 | Sangat Baik |
| 5 | Menjalankan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku | 260 | Sangat Baik |
| Rata-Rata | | 260 | Sangat Baik |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.34 hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada masyarakat kampung yiwika mengenai pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya tentang pelayanan aparatur sipil Negara (ASN). Ramah dalam memberikan petugas melayani dengan cepat dengan nilai skor 273, memberikan kepastian waktu pelayanan dengan nilai skor 246, sikap tegas dalam melayani masyarakat terhadap permintaan dengan nilai skor 266, mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi dengan nilai skor 255, menjalankan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku dengan nilai skor 260. Maka angka-angka pada pembahasan tersebut menunjukkan bahwa indikator Empati dengan jumlah nilai skor rata-rata **260** dengan predikat **Sangat Baik**.

6. Rekapitulasi Variabel Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Distrik Kurulu Kabupaten Jayawijaya

Tabel 4.35

Rekapitulasi Rata-Rata Persentase Variabel Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN)

| No | Uraian | Nilai Skor | Predikat |
|-----------|-------------------------|------------|-------------|
| 1 | Indikator perwujud | 261,6 | Sangat Baik |
| 2 | Indikator kendalan | 252,2 | Sangat Baik |
| 3 | Indikator keresponsifan | 263 | Sangat Baik |
| 4 | Indikator kepastian | 263,2 | Sangat Baik |
| 5 | Indikator empati | 260 | Sangat Baik |
| Rata-Rata | | 260 | Sangat Baik |

Sumber : Olahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.35 hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada masyarakat kampung yiwika mengenai pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya tentang variabel pelayanan aparatur sipil Negara (ASN). Indikator Berwujud dengan nilai skor 261,6 dengan predikat sangat baik, indikator keandalan dengan nilai skor 252,2 dengan predikat sangat baik, indikator keresponsifan dengan nilai skor 263 dengan predikat sangat baik, nilai skor 263,2 dengan predikat sangat baik, indikator Empati dengan nilai skor 260 dengan predikat sangat baik. Maka angka-angka pada pembahasan tersebut menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) menunjukkan bahwa jumlah nilai skor rata-rata **260** dengan predikat **Sangat Baik**.

BAB V
PENUTUP



YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNAIM) YAPIS WAMENA 20

BAB V

PENUTUP

A. kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan pada masyarakat kampung yiwika mengenai pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) di distrik kurulu kabupaten jayawijaya tentang variabel pelayanan aparatur sipil Negara (ASN). Indikator perwujud dengan nilai skor 261,6 dengan predikat sangat baik, indikator keandalan dengan nilai skor 252,2 dengan predikat sangat baik, indikator koresponsifan dengan nilai skor 263 dengan predikat sangat baik, indikator kepastian dengan nilai skor 263,2 dengan predikat sangat baik, indikator Empati dengan nilai skor 260 dengan predikat sangat baik. Maka angka-angka pada pembahasan tersebut menunjukkan bahwa variabel pelayanan aparatur sipil Negara (ASN) menunjukkan bahwa jumlah nilai skor rata **260** dengan predikat **Sangat Baik**.

B. Saran-Saran

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

1. Diharapkan agar pelayanan yang dilakukan oleh aparatur sipil Negara (ASN) terhadap masyarakat di lingkungan kerjanya.
2. Pemberian prosedur pelayanan yang diberikan pada masyarakat semua harus sama tanpa membedakan antara satu dengan yang lainnya.
3. Persyaratan administrasi yang diberikan untuk pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat.
4. Pelayanan oleh aparatur sipil Negara (ASN) kepada masyarakat diharapkan agar diberikan kepastian waktu dalam pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA



**YAYASN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNAIM) YAPIS WAMENA 2020**

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dharma, Agus. 1991. *Manajemen Supervise*, Raja Grafindo persada. Jakarta.
- Fadillah, Putra Dan Saiful Ariff, 2001, *Kabitalisme Birokrasi*, LKiS, Yogyakarta
- Harry, R. Hikmat 2004, *Strategi Pemberdayaan Masyarakat*, Humaniora utama pres, Bandung.
- Hasibuan, Malayu 1997. *Manajemen Pasar Pengertian Dan Masalah*, : Pt. Bumi Aksara, Jakarta.
- Handoko, T. Hani, 1994. *Manajemen Edisi 2*, Badan penerbit fakultas ekonomi (BPFE), Yogyakarta.
- Hossein, Bhenyamin. 2000. *Reformasi Pemerintahan Daerah*; Makalah Bahan Kuliah. Program Pascasarjana Universitas Garut.
- Husein, Umar, 2004, *Riset Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi* Pt. Sun, Jakarta.
- Siagian, Sandang. P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Ginanjar Karsasmita, 1994, *Politik Indonesia T Ransisi Menuju Demokrasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Nugroho, Riant. 2004. *Reinventing Pembangunan*. Jakarta: Gramedia.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Perusahaan* Pt. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moleyong Lexy, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moekijat, Drs, 1991, *Asas - Asas Perilaku Organisasi*, Cv. Mandar Maju Bandung.
- Munandar, Hasir. 1991. 13 *Rahasia Kerja Kekuatan*, Alumni, Bandung
- Nawawi, Handari, 1985, *Metode Penelitian Bidang Sosial* Gadjah Mada University Perss, Yogyakarta.
- Nawawi, 1995, *Metode Penelitian Sosial*, Haji Masagung, Jakarta.
- Ranupandoyo, Et. Al. 1986, *Manajemen Personalia*, BPFE, Yogyakarta.

- Robbins, Stephen P.1995. *Teori Organisasi Struktur Desain Dan Aplikasi*. Alih Bahasa : Jusuf Udaya,Acara. Jakarta.
- Simamora. Herry, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia* ,Haji Masagung,Jakarta.
- Simanjuntak J, Payman,1996, *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta Payman, 1996, *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Jakarta
- Surachamad, Winarno. 1980. *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode Dan Teknik* Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung
- Soekanto, Soerjono, 2009, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Edisi Baru, Rajawali Pers, Jakarta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 1995, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, LP3S, Jakarta
- Wijaya, A. W. 1995. *Administrasi Kepegawaian* CV. Rajawali Jakarta.
- Muality 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Polteknik Negeri Kreatif Makasar*. E-Jurnal Politeknik Negeri Media Kreatif Makasar.
- Ramali, Antonius Margono, Bambang Irwana 2014. Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara*. E-Jurnal Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Univ Muhamadiyah Lampung

INSTRUMENT PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

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

B. PETUNJUK PENGISIAN

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

| No | Pertanyaan | | Skor |
|----|-------------------|-------|------|
| 1 | Sangat Baik | (SB) | 5 |
| 2 | Baik | (B) | 4 |
| 3 | Kurang Baik | (KB) | 3 |
| 4 | Tidak Baik | (TB) | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Baik | (STB) | 1 |

C. DAFTAR PERTANYAAN

1. Berwujud

| NO | PERTANYAAN | SKALA | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|----|----|-----|
| | | SB | B | KB | TB | STB |
| 1 | Tersedia sarana fisik pada kantor distrik | | | | | |
| 2 | Menggunakan teknologi yang memadai dalam melayani masyarakat | | | | | |
| 3 | Ketersediaan ruang yang nyaman dalam pelayanan masyarakat | | | | | |
| 4 | Tempat informasi yang baik dan mudah diakses oleh masyarakat | | | | | |
| 5 | Ada aturan yang berlaku dalam pengurusan yang di ajukan masyarakat sesuai dengan yang ditetapkan | | | | | |

2. Keandalan

| NO | PERTANYAAN | SKALA | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------|-------|---|----|----|-----|
| | | SB | B | KB | TB | STB |
| 1 | Prosedur pelayanan yang diberikan pada masyarakat semua sama. | | | | | |
| 2 | Persyaratn administrasi mudah dijangkau oleh masyarakat | | | | | |
| 3 | Biaya pengurusan administrasi wajar | | | | | |
| 4 | Dalam menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku | | | | | |
| 5 | Mengutamakan nilai yang baik dalam melayani masyarakat | | | | | |

3. Keresponsifan

| NO | PERTANYAAN | SKALA | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------|-------|---|----|----|-----|
| | | SB | B | KB | TB | STB |
| 1 | Petugas melayani dengan cepat setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan | | | | | |
| 2 | Pelayanan kepada masyarakat diberikan kepastian waktu pelayanan | | | | | |
| 3 | Petugas melayani tanggap terhadap permintaan masyarakat | | | | | |
| 4 | Aparatur mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan bripadu | | | | | |
| 5 | Menjalankan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku dikantor distrik | | | | | |

4. Keyakinan

| NO | PERTANYAAN | SKALA | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------|-------|---|----|----|-----|
| | | SB | B | KB | TB | STB |
| 1 | Petugas melayani dengan cepat dan penuh keyakinan pada masyarakat | | | | | |
| 2 | Keramahan dalam melayani masyarakat kepastian waktu pelayanan | | | | | |
| 3 | Pendapat petugas tanggap terhadap permintaan masyarakat | | | | | |
| 4 | Aparatur mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang | | | | | |

| | | | | | | |
|---|-----------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| | urusan pribadi | | | | | |
| 5 | Melayani pekerjaan sesuai aturan yang berlaku di kantor distrik | | | | | |

5. Empati

| NO | PERTANYAAN | SKALA | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------|-------|---|----|----|-----|
| | | SB | B | KB | TB | STB |
| 1 | Ramah dalam memberikan petugas melayani dengan cepat | | | | | |
| 2 | Memberikan kepastian waktu pelayanan di distrik kurulu | | | | | |
| 3 | Sikap tegas dalam melayani masyarakat terhadap permintaan | | | | | |
| 4 | Mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang urusan pribadi | | | | | |
| 5 | Menjalankan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku di kantor distrik | | | | | |

| No | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | | 5 | | | |
|-------|----|---|---|---|----|----|---|---|----|----|---|---|----|----|---|---|----|----|---|---|
| | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D |
| 1. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 2. | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 3. | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 4. | √ | | | | | √ | | √ | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 5. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 6. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | √ | |
| 7. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 8. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | |
| 9. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 10. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 11. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 12. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 13. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | | √ |
| 14. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | |
| 15. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| 16. | √ | | | | | | √ | √ | √ | | | | | √ | | | √ | | √ | |
| 17. | √ | | | | | | √ | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 18. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 19. | | √ | | | | | √ | | √ | | | | | | √ | | | | √ | |
| 20. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | √ | |
| 21. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 22. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 23. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | |
| 24. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| 25. | √ | | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | √ | | | |
| 26. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | √ | | | |
| 27. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 28. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 29. | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 30. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | √ | | | | √ | | √ | |
| 31. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 32. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 33. | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | √ | |
| 34. | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | √ | |
| 35. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | |
| 36. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | √ | | | |
| 37. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 38. | | | √ | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | √ | |
| 39. | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 40. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 41. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| 42. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 43. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | √ | |
| 44. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | |
| 45. | | | √ | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | √ |
| 46. | | | √ | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| 47. | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 48. | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | √ | | | √ |
| 49. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | √ | |
| 50. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | |
| 51. | √ | | | | | | √ | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ |
| 52. | | √ | | | | | √ | | | | √ | | √ | | | √ | | | | |
| 53. | | | √ | | √ | | | | | √ | | | √ | | | √ | | | √ | |
| 54. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | √ | | | | |
| 55. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | √ | | | √ | | | | |
| 56. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | √ | | | | |
| 57. | | | √ | | | | √ | | | | √ | | √ | | | √ | | | √ | |
| 58. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | |
| 59. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | √ | | | √ | |
| 60. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | √ | | | √ | |
| 61. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | √ | | | √ | |
| Total | 37 | 8 | 6 | - | 11 | 49 | 7 | 4 | 27 | 22 | 8 | | 21 | 31 | 5 | 4 | 41 | 41 | 2 | 3 |

2. INDIKATOR KEANDALAN

| No | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | | 5 | | | |
|-------|----|----|----|---|----|----|----|---|----|----|----|---|----|----|---|---|----|----|---|---|
| | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D |
| 1. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | |
| 2. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | √ | | | |
| 3. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| 4. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 5. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 6. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 7. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 8. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 9. | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 10. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 11. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 12. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 13. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 14. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 15. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 16. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | |
| 17. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 18. | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 19. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 20. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 21. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 22. | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 23. | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | √ | |
| 24. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 25. | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 26. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 27. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 28. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 29. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 30. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 31. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 32. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 33. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 34. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 35. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 36. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 37. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 38. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 39. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 40. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 41. | √ | | | | | √ | | | | √ | | √ | | √ | | | | √ | | |
| 42. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 43. | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 44. | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 45. | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 46. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 47. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 48. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 49. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | √ |
| 50. | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | |
| 51. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | |
| 52. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | |
| 53. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 54. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 55. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 56. | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 57. | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | √ | |
| 58. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 59. | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 60. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 61. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| Total | 28 | 12 | 11 | - | 10 | 40 | 11 | - | 27 | 20 | 14 | - | 27 | 34 | - | - | 31 | 24 | 6 | - |

3. INDIKATOR KERESPONSIFAN

| No | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | | 5 | | | |
|-------|----|----|---|---|---|----|----|---|----|----|---|---|----|----|---|---|----|----|----|---|
| | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D |
| 1. | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 2. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | |
| 3. | | | √ | | | √ | | | | | √ | | √ | | | | | √ | | |
| 4. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 5. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | √ | | | | | | √ | |
| 6. | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 7. | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 8. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 9. | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 10. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | |
| 11. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 12. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 13. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | | √ | |
| 14. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 15. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | √ | | | | √ | | | |
| 16. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | |
| 17. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | √ | | | |
| 18. | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 19. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 20. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | √ | | | |
| 21. | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 22. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | | √ | |
| 23. | √ | | | | | √ | √ | | | √ | | | √ | | | | √ | | | |
| 24. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 25. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 26. | | | √ | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | √ | |
| 27. | | √ | | | | | √ | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 28. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 29. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 30. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| 31. | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | | √ | |
| 32. | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| 33. | √ | | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 34. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| 35. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 36. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 37. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| 38. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 39. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 40. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 41. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | √ | |
| 42. | | | √ | | | | √ | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 43. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | | √ | |
| 44. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | | √ | |
| 45. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 46. | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 47. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 48. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 49. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 50. | √ | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| 51. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 52. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | √ | |
| 53. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | |
| 54. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 55. | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | |
| 56. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 57. | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | |
| 58. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| 59. | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | √ | | | |
| 60. | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | |
| 61. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | √ | | | |
| Total | 42 | 11 | 8 | - | 9 | 39 | 13 | - | 34 | 19 | 8 | - | 20 | 36 | 2 | - | 35 | 16 | 10 | - |

4. INDIKATOR KEYAKINAN

| No | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | | 5 | | | | |
|-------|----|----|----|---|----|----|----|---|----|----|---|---|----|----|---|---|----|----|----|---|--|
| | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | |
| 1. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | |
| 2. | √ | | | | √ | | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | |
| 3. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | | | √ | |
| 4. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | |
| 5. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 6. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 7. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 8. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | |
| 9. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 10. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 11. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 12. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | |
| 13. | | | √ | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 14. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | | √ | |
| 15. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 16. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 17. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 18. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 19. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | |
| 20. | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | |
| 21. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 22. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 23. | | | √ | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 24. | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 25. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 26. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 27. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 28. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 29. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 30. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 31. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 32. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 33. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | | √ | |
| 34. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 35. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 36. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 37. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 38. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 39. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 40. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 41. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 42. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 43. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 44. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | | √ | |
| 45. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 46. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 47. | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | | √ | |
| 48. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 49. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 50. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 51. | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | | √ | |
| 52. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 53. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 54. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 55. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 56. | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 57. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | | √ | |
| 58. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 59. | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | | √ | |
| 60. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| 61. | | | √ | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | |
| Total | 37 | 10 | 14 | - | 13 | 37 | 11 | - | 23 | 29 | 9 | - | 26 | 35 | - | - | 25 | 20 | 14 | - | |

5. INDIKATOR EMPATI

| No | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | | 5 | | | | |
|-------|----|----|---|---|----|----|----|---|----|----|----|---|----|----|---|---|----|----|----|---|--|
| | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | |
| 1. | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | √ | | | |
| 2. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | | √ | |
| 3. | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 4. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 5. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | | √ | |
| 6. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 7. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 8. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 9. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 10. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 11. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 12. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | | √ | |
| 13. | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 14. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | | √ | |
| 15. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 16. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 17. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 18. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 19. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 20. | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 21. | √ | | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 22. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 23. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 24. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 25. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 26. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 27. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 28. | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 29. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 30. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 31. | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 32. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 33. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 34. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 35. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 36. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 37. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 38. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 39. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 40. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 41. | | √ | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 42. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 43. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 44. | | | √ | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 45. | √ | | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 46. | √ | | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 47. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 48. | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 49. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 50. | √ | | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 51. | √ | | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 52. | | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 53. | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 54. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 55. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 56. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 57. | √ | | | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | | | √ | | |
| 58. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 59. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 60. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| 61. | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | | | √ | | |
| Total | 36 | 18 | 7 | - | 13 | 37 | 11 | - | 34 | 15 | 12 | - | 20 | 32 | 9 | | 27 | 23 | 11 | - | |



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

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Alamat : Jl. Hom-Hom, Wamena Telp. (0969) 31751 Fax. (0969) 34053 Kotak Pos 148
E-mail : unaim.wamena@gmail.com Website : unaim-wamena.ac.id

Nomor : 4.37/114/141011/2020
Lampiran : 1 (satu) Rangkap Proposal
Perihal : **Pengantar Pelaksanaan Penelitian**

Kepada Yth
Kepala Distrik Kurulu
Kabupaten Jayawijaya
di-
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan rencana dan pengambilan data untuk Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena atas nama:

Nama Lengkap : **Hance Salak**
NIM : 2014 10 031
Semester : **XII (Dua Belas)**
Bidang Kajian : Ilmu Pemerintahan
Prog.Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : **Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Distrik Kurulu Kabupaten Jayawijaya**
Lokasi Penelitian : Distrik Kurulu Kabupaten Jayawijaya

Untuk keperluan tersebut di atas, maka mohon kiranya dapat diberi ijin untuk memperoleh data yang berhubungan dengan judul Skripsi dimaksud di atas. Demikian surat ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wamena, 03 September 2020

Kepala LPPM,

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

Tembusan :

1. Ketua Program Ilmu Pemerintahan, di Wamena
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN JAYAWIJAYA
DISTRIK KURULU

Alamat : Jln. Centrasi No.02 Yiwika

SURAT KETERANGAN

Nomor : 138/79/DK/X/2020

Kami Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : **Yuda D. Dabi,S.Sos**
Nip : **197603071996031012**
Pangkat/Golongan : **Pembina iv/a**
Jabatan : **Kepala Distrik Kurulu**

Dengan Ini Kami Memberikan Surat Keterangan Kepada :

Nama : **Hance Salak**
Nim : **201410031**
Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**
Jurusan : **Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

Berdasarkan Hasil Penelitian Atas Nama Mahasiswa Hance Salak Telah Melakukan Penelitian Selama 2 (Dua) Bulan Dari Tanggal 03 September – 13 Oktober 2020. Maka Kami Memberikan Surat Keterangan Bahwa Yang bersangkutan Telah Selesai Penelitian Di Distrik Kurulu Kabupaten Jayawijaya.

Demikian Surat Keterangan Ini Kami Buat Untuk Dipergunakan Sebagaimana Mestinya.

Yiwika,13 Oktober 2020
Kepala Distrik Kurulu


YUDA D. DUBI,S.Sos
Nip: 19760307 199603 1 012

Foto Penyerahan Kuisionter



Foto Penyerahan Kuesioner



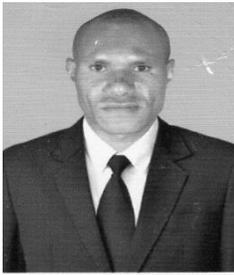
Foto Pada Saat Kembalikan Setelah Isi Kuesioner



Kembalikan Kuesioner Setelah Isi



BIODATA PENULIS



HANCE SALAK, Lahir Pami Pada Tanggal 22 Mei 1996, Dari Pasangan Bapak **Harti Salak** dan Ibu **Lemina Kepno**, anak ke 2 (dua) Dari 3 (tiga) Bersaudara Dan Beragama Kristen Protestan. Menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar SD Inpres Pontenikma Pada Tahun 2008, Dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Welarek Pada Tahun 2011, Kemudian Melanjutkan Ke Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Wamena Dan Tamat Pada Tahun 2014.

Setelah Menyelesaikan Menengah Atas, Kemudian Pada Tahun 2014 Terdaftar Sebagai Mahasiswa Universitas Amal Ilmiah (UNAIM) Yapis Wamena .