

POTRET PELAYANAN PUBLIK DI TAPAL BATAS NKRI DISTRIK WEB KABUPATEN KEEROM PROVINSI PAPUA

Bonefasius Bao¹
Program Studi Ilmu Pemerintahan¹
Universitas Sains dan Teknologi Jayapura
E-mail: bonefasius0@gmail.com

ABSTRAK

Hadirnya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang selanjutnya direvisi dengan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 dan berbagai kebijakan lainnya dimaksudkan agar rentang kendali pemerintahan diperpendek, jarak antara pemerintah dengan masyarakat dapat dijembatani, sehingga pemerintah lebih responsive memahamai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik di tapal batas NKRI Distrik Web Kabupaten Keerom, Provinsi Papua serta untuk mengetahui dampak yang dihasilkan dari kualitas pelayanan publik melalui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan. Desain dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer, yang didapat dari hasil wawancara dengan informan dan data sekunder berupa laporan dan dokumen-dokumen resmi. Teknik analisis data menggunakan empat komponen yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Distrik Web sebagai salah satu pintu gerbang perbatasan dengan Negara PNG (Papua New Guinea) ditemukan pelayanan publik belum memenuhi ekspektasi. Hal ini bisa dipotret dari fakumnya layanan administrasi di tingkat Distrik, layanan pendidikan, kesehatan serta infrastruktur yang belum memadai. Kehadiran Pemerintah Distrik merupakan symbol kehadiran Negara di tengah-tengah masyarakat. Masih jauh api dari panggung itulah istilah yang tepat untuk menggambarkan kondisi tersebut. Nampak tak ada aktifitas layanan publik karena jarang adanya ASN bahkan hampir tidak hadir setiap hari, Kepala Distrik dan semua pegawai distrik tidak menetap di tempat tugas begitu pula sarana prasarana kantor dibiarkan tak terurus. Kepala Distrik dan pegawai Distrik pada umumnya lebih memilih bertempat tinggal di pusat Ibukota/Kabupaten, mereka akan berada ditempat tugas apabila adanya kegiatan dinas dari kabupaten atau kegiatan nasional setelah kegiatan tersebut selesai diselenggarakan, kepala distrik dan stafnya kembali meninggalkan tempat tugas.

Keywords: *Pelayanan Publik, Administrasi, Pemerintahan, Distrik.*

ABSTRACT

The presence of Law Number 22 of 1999 concerning Regional Government which was subsequently revised by Law Number 32 of 2004 and various other policies, is intended so that the range of government control is shortened, the distance between the government and the community can be bridged so that the government is more responsive to understanding the needs and desires of the community. This study aims to determine public services in the boundary of the Republic of Indonesia, Web District, Keerom Regency, Papua Province, and to determine the impact resulting from the quality of public services through supporting factors and service inhibiting factors. The design in this study is descriptive qualitative. The data sources are

primary data obtained from interviews with informants and secondary data in reports and official documents. The data analysis technique uses four components: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion.

The results of this study show that the Web District, as one of the border gateways with the PNG Country (Papua New Guinea), found that public services still need to meet expectations. This can be captured from the forum of administrative services at the District level, education, health services, and inadequate infrastructure. The presence of the District Government is a symbol of the presence of the State in society. It's still a long way from roasting; that's the proper term to describe the condition. There is no public service activity because there is rarely even an ASN, even almost absent every day, the District Head and all district employees do not stay in the place of duty, nor is the office infrastructure left unattended. District Heads and District employees generally prefer to reside in the center of the Capital/District; they will be in the place of duty if there are official activities from the district or national activities; after the workout is completed, the district head and his staff return to leave the place of duty.

Keywords : Public Service, Administration, Government, District.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik idealnya merupakan sebuah tuntutan dengan tujuan agar publik atau masyarakat mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari birokrasi agar kebutuhan maupun keinginan mereka terpenuhi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang harus diemban oleh aparatur pemerintahan dengan optimal agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini masih rendah. Demikian kesimpulan dari survey Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Kesimpulan tersebut bukan hal yang baru karena fakta dilapangan menunjukkan hal tersebut.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian, kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan dalam pelayanan publik [1]. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas

umum pemerintahan dan korporasi yang baik; sehingga terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai suatu lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik harus berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Realitas pelayanan publik antara lain tergambar dari proses yang lama, berbelit-belit, berbiaya mahal, pelayanan seadanya, tidak profesional serta proses penyelesaian pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat.

Menurut Ryaas Rasyid (1998) bahwa " jika kita percaya pemerintahan dibentuk untuk menjaga suatu sistem ketertiban, dan pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak untuk melayani diri sendiri, maka kita akan mudah menerima asumsi bahwa pemerintahan yang baik adalah yang dekat kepada masyarakat. Asumsinya, jika pemerintah berada dalam jangkauan masyarakat maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsif, akomodatif, inovatif dan produktif [2].

Menurut S.P.Siagian bahwa untuk memahami beberapa masalah yang sering

menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh aparat, diantaranya: memperlambat proses penyelesaian pemberian izin, mencari berbagai dalil, seperti kurang lengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan pemohon, alasan kesibukan melaksanakan tugas lain, sulit dihubungi, memperlambat dengan menggunakan kata-kata.[3]

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam hal ini urusan wajib tersebut tidak lepas dari urusan yang wajib dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Keerom khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN) di Distrik Web. Berdasarkan kewenangan tersebut maka aparat pemerintah wajib melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sebagai aparatur sipil negara tentu memiliki tanggung jawab baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kesadaran seluruh ASN berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik memiliki implikasi strategis jangka panjang bagi upaya untuk mengubah kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Dengan demikian ASN harus memahami fundamen pelayanan publik seperti pelayanan publik merupakan hak warga Negara sebagai amanat konstitusi, pelayanan publik diselenggarakan dengan pajak yang dibayar oleh warga Negara, pelayanan publik diselenggarakan dengan tujuan untuk mencapai hal-hal strategis bagi kemajuan bangsa di masa yang akan datang serta memiliki fungsi tidak hanya memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar warga Negara sebagai manusia aka tetapi berfungsi juga untuk memberikan perlindungan bagi warga Negara.

Distrik Web sebagai daerah perbatasan dengan Negara Papua New Guinea merupakan daerah yang cukup krusial sebagai gerbang lalu lintas orang. Selain itu, daerah perbatasan ini merupakan pintu gerbang dari sebuah daerah. Bagaimana pemerintah hadir untuk memberikan layanan publik semua aspek yang ada didalamnya. Dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus beraskan pada kesamaan hak, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,

kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Pertanyaannya adalah apakah nilai-nilai fundamental dan asas-asas pelayanan publik tersebut benar-benar diterapkan oleh pemerintah Distrik Web sebagai daerah perbatasan? Masih jauh api dari panggung itulah istilah yang tepat untuk menggambarkan kondisi tersebut. Nampak tak ada aktifitas layanan publik karena jarang adanya ASN bahkan hampir tidak hadir setiap hari, Kepala Distrik dan semua pegawai distrik tidak menetap di tempat tugas begitu pula sarana prasarana kantor dibiarkan tak terurus. Kepala Distrik dan pegawai Distrik pada umumnya lebih memilih bertempat tinggal di pusat Ibu kota Kabupaten. Mereka akan berada ditempat tugas apabila adanya kegiatan dinas dari kabupaten atau kegiatan nasional setelah kegiatan tersebut selesai diselenggarakan, kepala distrik dan stafnya kembali meninggalkan tempat tugas.

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka dapat dirumuskan “bagaimana potret pelayanan publik di tapal batas NKRI Distrik Web Kabupaten Keerom?” Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, potret pelayanan publik di tapal batas NKRI Distrik Web Kabupaten Keerom.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik, karena masyarakat sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional [4]. Merujuk pendapat tersebut bahwa pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Artinya pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Lijan Potlak Sinambela bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik [2].

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah, akte kematian dan lain

sebagainya [5]. Lebih lanjut bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan melalui transformasi pelayanan [6]. Sedangkan menurut UU Nomor 25/2009, Bab I ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [1]. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Pelayanan umum dapat dibagi dalam tiga kelompok yaitu, pelayanan administrative, pelayanan barang dan pelayanan jasa [7].

Selain klasifikasi pelayanan publik juga terdapat jenis-jenis pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara, yaitu 1). pelayanan pemerintahan yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan dan keimigrasian. 2). Pelayanan pembangunan yaitu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya. 3). Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi local. 4). Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan. 5). Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan sebagainya [8].

Untuk dapat melihat potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan dengan baik atau buruk dapat dilihat pada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu; 1). tangibles

(berwujud); 2). Realibility (kendalan) 3). Responsivess (ketanggapan) 4). Assurance (jaminan). 5). Emphaty (Empati) [9].

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dan dianalisis secara kuantitatif dengan teori yang digunakan, yaitu memberi arti dan menginterpretasikan setiap data yang telah diolah melalui tabel diagram dan kemudian diuraikan secara komperhensif dan mendalam dalam bentuk uraian kalimat yang sistematis untuk kemudian ditarik kesimpulan. Terdapat tiga tahap model dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Ketiga tahapan tersebut akan dilakukan secara simultan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Distrik Web merupakan salah satu Distrik tertua di Kabupaten Keerom, terletak paling ujung timur di bagian utara Kabupaten Keerom. Distrik ini berbatasan langsung dengan Negara Papua New Guinea, sehingga memiliki peran yang sangat penting dan strategis terhadap ketahanan nasional. Oleh karena itu Distrik Web juga merupakan salah satu wilayah *Security Belt* (Daerah Pengaman) sebagai penyangga dan pintu gerbang lalu lintas pergaulan Internasional dengan Negara tetangga.

Daerah perbatasan merupakan pintu gerbang atau potret dari sebuah daerah. Kehadiran pemerintah untuk memberikan pelayanan publik merupakan sebuah keniscayaan. Pemerintah Distrik Web merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Pemerintah Distrik juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima indikator menurut Toni & Koenti yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat pelayanan.

Dimensi *tangible* berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu, penampilan aparat dalam permohonan pelayanan, fasilitas atau sarana prasarana dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang

dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Distrik Web menunjukkan bahwa : Penampilan Pegawai sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan di Distrik Web dibenarkan oleh informan bahwa,

"Berhubungan dengan penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan, namun khususnya kami di Distrik Web itu belum dapat menaati aturan tersebut, karena di Distrik Web belum ada fasilitas atau sarana prasarana sebagai tempat pelayanan kami. Sedangkan untuk sekedar menaati atauran, kami biasa menggunakan atribut atau seragam di saat kegiatan dinas....."Kd01

Dari penjelasan tersebut bahwa penampilan petugas atau aparaturn pemerintahan dalam permohonan pelayanan merujuk pada ketentuan formal tentang penggunaan atribut dalam pemberian layanan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu Distrik sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan secara khusus sarana atau fasilitas yang digunakan sebagai penunjang pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa di Distrik Web fasilitas atau sarana prasaran sebagai penunjang pelayanan tidak ada. Hal ini dapat dibenarkan oleh informan mengatakan bahwa,

"Di Distrik Web itu belum ada Kantor Distrik, rumah Kepala Distrik dan perumahan Pegawai Distrik yang representative. Pada hal fasilitas pelayanan ini yang sangat penting. Masalah pelayanan itu urusan belakangan yang penting itu fasilitas dulu yang disiapkan, kalau tidak fasilitas sebagai penunjang pelayanan, baru Kepala Distrik dan pegawainya bekerja dimana. Maka hal-hal ini harus jadi tanggung jawab Pemerintah Distrik dan Pemerintah Kabupaten, untuk segera membangun fasilitas yang belum ada di Distrik Web....."Ta01

Dari penjelasan informan di atas, bahwa kurang tersedianya sarana dan prasarana pelayanan publik di kawasan perbatasan merupakan permasalahan umum yang terjadi. Hal ini menyebabkan kawasan perbatasan senantiasa tertinggal dan terisolir dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya yang rendah dan aksesibilitas yang kurang terutama dengan pusat pemerintahan, pusat-pusat pelayanan publik. Hal ini diperparah dengan rendahnya motivasi kerja pegawai Distrik dalam memberikan pelayanan

dengan alasan tidak adanya sarana prasarana pendukung.

Kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian indikator ini belum memberikan kemudahan bagi para pengguna layanan. Hal ini dapat dibenarkan oleh informan yang menyatakan bahwa,

"Kami sebagai pengguna layanan, sama sekali tidak mengenal kemudahan yang diberikan oleh Pemerintah Distrik Web, justru kami mengalami kesulitan dalam hal pembuatan surat pengantar atau rekomendasi dari Pemerintah Distrik sebagai salah persyaratan untuk menerbitkan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta Lahir, dan Akta Nikah. Karena di Distrik Web belum ada kantor yang sebagai pusat pelayanan serta rumah pegawai Distrik. Maka itu kami harus turun ke Ibu Kota Kabupaten untuk ketemu Kepala Distrik dan Sekretaris Distrik untuk menerbitkan surat pengantar atau rekomendasi dari Kepala Distrik. Tentu ini sangat memberatkan karena harus mengeluarkan ongkos transportasi yang sangat besar, mengorbankan waktu dan energy yang besar....."Kk01

Dalam melaksanakan tugasnya, aparaturn pemerintahan membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas akan membentuk kedisiplinan yang penuh dengan tanggung jawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Infroman berikut ini menjelaskan bahwa;

"Kedisiplinan pegawai di Distrik Web itu tidak ada sama sekali, karena Kepala Distrik dan pegawai Distrik semua bertempat tinggal Arso ibukota kabupaten. Apabila ada kegiatan dinas, baru Kepala Distrik dan pegawai Distrik naik dari Arso untuk menyelenggarakan kegiatan dinas tersebut. Setelah kegiatan dinas Kepala Distrik dan pegawai Distrik kembali ke arso. Di Distrik Web itu ada pegawai Distrik, tapi tidak punya kantor Distrik dan Perumahan Distri. Sehingga harapan kami kedepan Pemerintah Kabupaten bisa dapat melihat persoalan-persoalan yang ada di Distrik Web....."Tm01.

Dalam hal pelayanan, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama petugas bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola

kehidupan yang baik. Displin dilakukan agar pengguna layanan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh petugas.

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan itu sangat penting, artinya untuk dapat mempermudah pelanggan yang datang untuk mendapat pelayanan. Informan menyatakan bahwa :

"Kemudahan dalam akses pelanggan di Distrik Web itu belum dapat menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas, disebabkan oleh sarana prasarana yang tidak ada di Distrik Web...."Sd01

Kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur kehandalan dalam mengetahui kualitas pelayanan publik di Distrik Web dapat diukur melalui : Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Informan berikut ini mengatakan bahwa,

"Kami sebagai selaku penyelenggara pelayanan publik di Distrik Web, dituntut untuk cermat dalam proses pelayanan. Namun yang menjadi faktor penghambat adalah sumber daya aparatur yang relative rendah serta sarana atau fasilitas yang berupa kantor itu belum ada.....Sd01".

Dari uraian diatas sudah jelas bahwa kecermatan petugas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena apabila petugas kurang cermat akan menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan. Maka dari itu, para petugas dituntut untuk cermat dalam setiap pemberi layanan. Namun factor sumber daya aparatur dan tidak adanya sarana prasaran pendukung menjadi factor penghambat pelayanan.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu juga sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja. Dalam hal ini

dibenarkan oleh informan yang mengatakan bahwa,

"Belum semua petugas bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Misalnya saja komputer, belum semua mampu untuk mengoperasikan komputer, dari jumlah petugas/aparatur yang ada di Distrik Web, hanya satu orang yang bisa menggunakan komputer". Artinya bahwa pegawai kami berpendidikan paling tinggi sampai strata satu (S1), dan SMA sederajat, maka kualitas kemampuan yang dimiliki oleh pegawai masih sangat rendah, sehingga belum mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik di Distrik Web....."Kd01.

Selain kemampuan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan. Berdasarkan penelitian dari semua pegawai/aparat yang ada hanya 1 pegawai yang ahli dalam mengoperasikan komputer, infokus dan print. Seperti yang diungkapkan informan bahwa,

"Untuk sementara kami di Distrik Web belum ada pegawai kami yang mempunyai keahlian, karena di Distrik Web itu belum ada kantor Distrik, sehingga kami belum bisa mengetahui keahlian dari pegawai kami, apabila kantor Distrik sudah ada maka disitulah akan kami melihat pegawai kami yang mempunyai keahlian dan yang tidak punya keahlian. Untuk sementara ini hanya satu orang saja yang mempunyai keahlian....."Kd01

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Distrik Web. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengukuran pada indikator responsiveness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Distrik Web dapat dilakukan melalui indikator respon terhadap setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Distrik Web. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian petugas pelayanan di Distrik Web Seperti yang dikatakan oleh informan selaku Kepala Kampung bahwa,

*"Pemerintah Distrik biasa ada respon terhadap pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan terkait dengan surat pengantar atau rekomendasi dari pemerintah Distrik, misalnya kalau ada yang mau ikut seleksi TNI/POLRI itu biasa di layani, namun karena di Distrik Belum ada kantor sehingga biasa di layani di rumahnya Kepala Distrik atau Sekretaris Distrik di Arso....."*Kk02.

Pelayanan yang dilakukan di Distrik Web diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka pengguna akan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Seperti yang disampaikan oleh informan tokoh adat mengatakan bahwa,

*"Kalau masalah pelayanan cepat itu belum di terapkan di Distrik Web, karena faktor sarana dan alat bantu yang belum ada di Distrik Web, sehingga pemerintah Distrik belum bisa dapat memberikan pelayanan cepat. Apabila alat bantu dan sarannya lengkap, belum tentu juga pelayanan di lakukan dengan cepat, karena faktor keahlian pegawai yang belum mampu untuk mengusai alat bantu yang sebagai penunjang pelayanan publik di Distrik Web....."*Ta02

Selain kecepatan, pengguna layanan juga akan merasa senang, apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan dapat tercapai. Namun faktanya tidak ditemukan pada pelayanan di kantor distrik Web. Seperti yang dikatakan informan bahwa,

*"Berkaitan dengan hal ketepatan pelayanan publik di Distrik Web itu belum tepat pada sasaran, karena di Distrik Web itu belum ada fasilitas, belum ada pegawai dan alat bantu lainnya, sehingga saya bisa bilang pelayanan publik di Distrik Web tidak tepat pada sasaran atau tidak tepat pada kebutuhan pelanggan...."*Tm02.

Ketepatan disini tidak hanya berhubungan dengan produk yang dihasilkan, namun juga berhubungan dengan waktu penyelesaian yang tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan. Distrik Web dalam pemberian pelayanan terkadang belum sesuai dengan waktu yang tepat, hal ini

dikarenakan kendala jumlah SDM yang masih kurang. Seperti yang dikatakan oleh informan bahwa,

*"Saya melihat pelayanan publik yang ada di Distrik Web di masa pemerintahan sekrang ini, sangat berbeda sekali dengan sistem pelayanan publik di masa kepemimpinan Kepala Distrik yang sebelumnya, kami lebih suka dengan pelayanan di masa pemerintahan Distrik Web yang lama, karena pelayanan itu tepat pada sasaran atau tepat waktu pada keluhan pelanggan. Kalau Pemerintahan Distrik Web yang Sekarang ini apalagi yang susah, akses jalan sudah bagus, yang menjadi persoalan itu dimana, sehingga pelayanan tidak berjalan, tidak boleh alasan dengan sarana atau fasilitas yang ada, entah mau ada kantor Distrik atau tidak, yang penting Kepala Distrik dan pegawai harus ada di tempat, itu baru namanya abdi Negara....."*Tm03

Indikator berikutnya adalah *assurance* atau jaminan. Janiman ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dapat dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur indikator *assurance* dalam upaya mengetahui pelayanan di Distrik Web dapat diukur melalui Pegawai/petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan, Petugas/pegawai memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan, Petugas/pegawai memberikan jaminan legalitas dalam proses pelayanan.

Penentuan biaya pengurusan pelayanan ditentukan oleh jenis pelayanan. Tidak semua pelayanan dipungut biaya. Ada beberapa yang tidak dipungut biaya alias gratis, dan ada juga yang dikenakan biaya. Untuk membuktikan Pembuat surat pengantar dan rekomendasi dari Pemerintah Distrik untuk keperluan dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Akta Lahir dan Akta Nikah, legalisasi surat itu gratis. Hal ini dibenarkan oleh informan tokoh pemuda yang mengatakan bahwa,

*"Dalam hal jaminan biaya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Distrik Web untuk saat ini memang belum ada, atau belum terlaksana, mungkin karena faktor fasilitas yang belum ada di Distrik Web, sehingga hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan belum dapat terlaksana dengan baik..."*Tp01

Idealnya dengan adanya jaminan biaya dari petugas pelayanan, maka pengguna layanan tidak khawatir jika harus mengeluarkan biaya untuk pengurusan Surat Pengantar atau rekomendasi

dari pemerintah Distrik. Berikutnya bahwa petugas/pegawai memberikan jaminan legalitas dalam proses pelayanan. Legalitas pelayanan yang dimaksud itu berupa cap dan tanda tangan sah dari Kepala Distrik. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh informan kepala kampung mengatakan bahwa,

"Kalau soal legalitas pelayanan yang dapat berupa cap dan tanda tangan dari Kepala Distrik itu memang ada, tetapi itu sebagai salah satu rasa ucapan terima kasih dari pengguna layanan, karena sebagai pemerintah Distrik sudah membantu dalam kebutuhan masyarakat, misalnya masyarakat mengalami hambatan dalam pencairan dana kampung, maka untuk mempermudah pemerintah kampung, Kepala Distrik mengeluarkan surat rekomendasi pencairan dana kampung...."Kk04.

Selanjutnya Empati (*Empathy*). Pada indikator ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur indikator tersebut dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Distrik Web dapat dilakukan melalui; 1). Petugas mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan. Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Distrik Web harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian di Distrik Web dalam memberikan pelayanan telah mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Hal ini di sampaikan oleh informan mengatakan bahwa,

"Pelayanan publik di Distrik Web itu sebagai salah satu tanggung pemerintah distrik sebagai penyelenggara pelayanan, namun faktanya yang ada di lapangan saat ini, itu sangat disayangkan, karena fasilitas pelayanan yang berupa kantor Distrik, perumahan Distrik saja belum ada, bagaimana pelayanan mau berjalan dengan baik, dengan mengutamakan kepentingan pelanggan...."Sd01

Mendahulukan kepentingan dari pengguna layanan memang penting karena pengguna

layanan merupakan prioritas utama petugas pelayanan. Apabila pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan. 2). Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Sikap ramah dan sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan, dengan bersikap ramah dan sopan santun pengguna layanan akan merasa di hargai dan di hormati serta bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Berdasarkan penelitian, petugas Distrik khususnya petugas pemberi layanan sudah bersikap ramah dan sopan santun. Hal ini disampaikan oleh informan yang mengatakan bahwa,

"Selama ini saya mengamati terhadap pelayanan yang ada di Distrik Web, itu tidak ada perbedaan antara anak asli dan non anak asli, mereka semua sama saja, tidak pernah mau ada di tempat tugas, paling lama di tempat tugas itu satu atau dua hari, setelah itu turun kembali ke Arso. Kami sangat kesal dengan pelayanan dari pada pemerintahan Distrik Web yang sekarang. Kami lebih suka Pemerintah Distrik Web yang sebelumnya, karena mereka memberikan pelayanan dengan sikap ramah, baik dan sopan santun terhadap kami serta pelayanan yang dilakukan juga masyarakat merasa puas...."Ta03.

Sikap ramah dan sopan santun memang perlu diperhatikan bagi petugas pelayanan. Hal ini bertujuan agar para pengguna layanan merasa dihargai dan dihormati. 3). Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai pelanggan sama halnya petugas memandang penting setiap kebutuhan pelanggan. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, kemudian menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan, dan memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, serta berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan bahwa di Distrik Web cukup memiliki sikap menghargai setiap pengguna layanan. Sikap menghargai harus dimiliki oleh setiap petugas, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, serta tujuan utama dari pelayanan tersebut dapat tercapai.

1. Kualitas Pelayanan Publik di Distrik Web

Penilaian kualitas pelayanan di distrik web dilakukan berdasarkan teori dari "Zeithaml dkk". Kualitas pelayanan ini ditentukan melalui lima

indikator yaitu Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing indikator. a). Bukti fisik (*Tangible*). Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini mengarah pada penampilan aparat saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan pengguna alat bantu dalam pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Distrik Web disebabkan karena adanya beberapa hal yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Seperti sarana prasarana atau fasilitas yang berupa Kantor Distrik, perumahan Pegawai Distrik, dan rumah Kepala Distrik sebagai penunjang pelayanan publik di Distrik Web itu tidak ada, selain itu juga rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai di Distrik Web, yang pegawai Distriknya tidak berada di tempat tugas mereka, sehingga dapat terhambatnya pelayanan publik di Distrik Web, yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. b). Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada pelaksanaannya masih terdapat hal-hal yang belum berjalan, seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah satu orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu, maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal dan juga yang menjadi hambatan adalah fasilitas sebagai penunjang pelayanan. c). Ketanggapan (*Responsiviness*). Daya tanggap

(*Responsiviness*) merupakan pemebrian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Pelaksanaan pada indikator ini, yang sudah terlaksana yaitu pegawai sudah merespon terhadap setiap pelanggan yang datang untuk mendapatkan pelayanan, walaupun kantornya belum ada, tetapi pelayanan tetap ada dan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sedangkan yang belum dilaksanakan dengan maksima di Distrik Web yaitu ketepatan petugas atau pegawai Distrik dalam melakukan pelayanan. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM (Sumber daya Manusia) baik itu jumlah maupun kualitasnya. Jumlah petugas pelayanan yang kurang serta minimnya kemampuan petugas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan itu sendiri, serta fasilitas atau sarana prasarana yang sebagai penunjang pelayanan yang tidak ada. d). Jaminan (*Assurance*). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Indikator Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Penilaian kualitas pelayanan publik di Distrik Web antara lain petugas tidak memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas tidak memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan yang sesuai dengan volume keperluan, petugas tidak memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Karena pelayanan publik di Distrik Web tidak dapat berjalan dengan semaksimal mungkin. e). Empati (*Empathy*). Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan

dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap hak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus serta memiliki komitmen yang sama terhadap, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlambatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Untuk dapat mengukur indikator empati, peneliti mendasarkan pada beberapa hal diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun. Pada indikator ini, belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu, karena petugas Distrik Web tidak berada di tempat tugas, fasilitas yang sebagai penunjang pelayanan publik di Distrik Web tidak ada. Maka pada indikator ini, pegawai Distrik Web belum dapat menunjukkan tata tertib dalam melakukan pelayanan. Kenyataan tersebut belum sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan.

2. Faktor Utama Penghambat Pelayanan Publik di Distrik Web

Dalam pembahasan ini dapat menunjukkan bahwa Distrik Web memiliki beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut :

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Baik itu kuantitas maupun kualitasnya. Jumlah petugas/pegawai yang ada di Distrik Web itu 58 orang pegawai Distrik Web, namun setelah peneliti dapat melakukan penelitian, dari 58 pegawai Distrik Web, hanya satu orang pegawai yang bisa mengoperasikan alat bantu. Sedangkan selebihnya itu belum bisa untuk menggunakan alat bantu. Hanya satu orang petugas yang bisa mengoperasikan komputer dan alat bantu lainnya dalam proses pelayanan. Maka dari itu, petugas merasa kesulitan saat memberikan pelayanan, karena satu orang harus merangkap pekerjaan.

b. Sarana dan Prasarana

Keadaan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Distrik

Web semestinya dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja belum ada kantor Distrik, perumahan pegawai Distrik, rumah Kepala Distrik dan alat bantu lainnya, sehingga menyebabkan petugas mengalami kesulitan dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Distrik. Sarana prasarana atau fasilitas merupakan penunjang pelayanan publik pada salah satu instansi, maka sarana prasarana itu sangat penting, maka harus dilengkapi. Apabila pada suatu instansi tidak memiliki fasilitas atau prasarana, maka pelayanan akan terhambat, seperti yang terjadi di Distrik Web saat ini, yang mengalami permasalahan dalam pelayanan.

c. Kedisiplinan Pegawai di Distrik Web

Kedisiplinan merupakan suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban. Kedisiplinan dalam proses pelayanan publik sangat diperlukan, karena bukan hanya untuk menjaga kondisi suasana dalam pelayanan dengan lancar, tetapi juga untuk menciptakan pribadi yang kuat dalam menalatkan pelayanan. Terkait dengan tingkat kedisiplinan pegawai di Distrik Web sangat rendah, maka pelayanan publik di Distrik Web tidak dapat berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan teori yang ada. Semua pegawai tidak dapat bertempat tinggal di Distrik Web yang sebagai tempat mereka bekerja, tetapi semua pegawai bertempat tinggal di Arso dan Jayapura. Sehingga pelayanan menjadi dan gagal.

4. KESIMPULAN.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Distrik Web dapat diambil kesimpulan bahwa Penilaian kualitas pelayanan publik di Distrik Web, dalam indikator *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh fasilitas atau sarana prasarana yang sebagai penunjang pelayanan publik di Distrik Web tidak tersedia, Tingkat kedisiplinan pegawai yang sangat rendah, karena semua pegawai tidak berada ditempat tugas, maka pelayanan tidak dapat berjalan dengan semaksimal mungkin. Sedangkan

penilaian kualitas pelayanan publik di Distrik Web, dalam indikator kehandalan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurang ahli dan terampilnya pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan, misalnya penggunaan komputer dan alat bantu lainnya. Sehingga kualitas pelayanan menjadi terhambat dan tidak tepat pada kepuasan masyarakat.

Penilaian kualitas pelayanan publik di Distrik Web dalam indikator responsiveness menunjukkan bahwa, petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon terhadap semua pengguna layanan, walaupun dengan keterbatasan fasilitas atau saran prasarana yang ada. Pada indikator ini yang tidak dapat berjalan dengan baik itu kecermatan, ketepatan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, hal ini disebabkan karena tidak ada fasilitas. Sedangkan dipotret dari penilaian kualitas pelayanan dalam indikator *assurance* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan belum begitu maksimal dalam memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan. Petugas telah melakukan tiga hal tersebut, namun belum tepat karena dilandaskan oleh fasilitas yang kurang memadai. Begitu pula penilaian kualitas pelayanan dalam indikator *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh fasilitas atau sarana yang tidak tersedia.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kemenhumkan, "UU RI No. 25 tentang Pelayanan Publik," *Pelayanan Publik*, pp. 1–77, 2009.
- [2] I. Nurdin, "Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)," *J. Artik.*, p. 20, 2019.
- [3] O. A. Sumaryana, "Jurnal Administrasi Negara, FISIP-Unpad, Vol I No 1 Januari 2010 REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Oleh : Asep Sumaryana 1 Abstrak:," vol. I, no. 1, 2010.
- [4] M. H. Bisri and B. T. Asmoro, "Etika Pelayanan Publik di Indonesia," *J. Gov. Innov.*, vol. 1, no. 1, pp. 59–76, 2019, doi: 10.36636/jogiv.v1i1.298.
- [5] A. R. Azan, A. Hanif, A. T. Fitri, P. Daerah, and P. Publik, "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik," vol. 19, no. 1, pp. 39–46, 2021.
- [6] J. Publicuho, D. Darmadi, B. Rakhmadian, A. D. Candranira, and A. B. Avanzar, "Perspektif masyarakat dalam menghadapi transformasi pelayanan publik," vol. 4, no. 2, pp. 345–359, 2021, doi: 10.35817/jpu.v4i2.17691.
- [7] Hubertus Oja, "-Tersedia online di <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>," *Jurnal, Elektron. Musamus, Univ.*, vol. 5 No 01 Ta, pp. 1–11, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- [8] A. Syamsuadi and U. Abdurrah, "Memahami pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan," *BAHAN AJAR MATA KULIAH PELAYANAN SEKTOR PUBLIK ILMU Pemerintah. Univ. ABDURRA*, no. July, 2017, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/318827945>
- [9] T. O. Toni and I. J. Koenti, "Analisis kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan (Studi tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Palue , Kecamatan Palue , Kabupaten Sikka , Provinsi Nusa Tenggara Timur)," vol. 4, no. 1, pp. 268–286, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.janabadra.ac.id/index.php/JMIH>