

## Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor

Royi Ronald Rumpaidus<sup>1</sup>, Hermanu Iriawan<sup>2</sup>, Amiruddin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Iisip) Yapis Biak

e-mail: [rumpaidusroyronald@gmail.com](mailto:rumpaidusroyronald@gmail.com)<sup>1</sup>, [hermanu.iriawan@gmail.com](mailto:hermanu.iriawan@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[amir.iisipyapisbiak@gmail.com](mailto:amir.iisipyapisbiak@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan : 1). Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor. 2). Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi hambatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor . Jenis penelitian ini: peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Artinya, data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo peneliti dan dokumen resmi lain yang mendukung. Tujuan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif adalah agar peneliti dapat menggambarkan realita empiris di balik fenomena yang terjadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1). Kualitas pelayanan di Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor dilihat dari pegukurannya yaitu dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: Dimensi Tangible, Dimensi Reability, Dimensi Responsibility, Dimensi Assurance, Dimensi Emphaty, dari kelima dimensi tersebut menunjukkan hasil yang positif (cukup baik). Namun Dimensi Reability Kurang maksimal dikarenakan tidak semua pegawai dapat mengoperasikan komputer dan printer, hanya pegawai tertentu yang diberikan kewenangan untuk mengopersikan alat tersebut 2). Faktor-faktor yang menjadi hambatan Kualitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor yaitu: 1). Kurangnya Pengetahuan Pegawai dalam memberikan pelayanan. Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang pegawai berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan menghayati suatu tugas/pekerjaan. Karena itu, pengetahuan seseorang pegawai dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman. Pendidikan membekali seseorang dengan dasar-dasar pengetahuan, teori, logika, pengetahuan umum, kemampuan analisis serta pengembangan watak dan kepribadian. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa minimnya pegawai dalam mengoperasikan Komputer sehingga menghambat dari pada pelayanan kepada masyarakat. 2). Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana. Dalam menjalankan aktivitas atau kegiatan, adanya sarana dan prasarana tentunya sangat membantu kelancaran serta efisiensi prosesnya. Pada dasarnya, fungsi dari sarana dan prasarana bergantung pada penggunaan dan bidangnya. Artinya antara bidang yang satu dengan lainnya, akan membutuhkan sarana dan prasarana yang berbeda. Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor dalam Menjalankan Tugas pelayanan kepada masyarakat hanya 1 (unit) komputer untuk semua pelayanan.

**Kata Kunci :** *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*

### Abstract

This research aims: 1). To find out the quality of public services at the East Biak District Office, Biak Numfor Regency. 2). To find out the factors that hinder the quality of public services at the East Biak District Office, Biak Numfor Regency. This type of research: researchers use a qualitative descriptive approach. This means that the data collected is not in the form of numerical data, but data that comes from interview scripts, field notes, personal documents, researcher notes or memos and other supporting official documents. The purpose of using a qualitative descriptive approach is so that researchers can describe the empirical reality behind the phenomena that occur. The research results show that; 1). The quality of service at the East Biak District Office, Biak Numfor Regency can be seen from its measurement, namely by using the following 5

dimensions of service quality: Tangible Dimension, Reability Dimension, Responsibility Dimension, Assurance Dimension, Emphaty Dimension, of these five dimensions show positive results (quite good) . However, the Reability Dimension is less than optimal because not all employees can operate computers and printers, only certain employees are given the authority to operate these tools 2). The factors that hinder the quality of public services at the East Biak District Office, Biak Numfor Regency are: 1). Lack of employee knowledge in providing services. Knowledge reflects an employee's cognitive abilities in the form of the ability to recognize, understand, realize and appreciate a task/job. Therefore, an employee's knowledge can be developed through education, both formal and non-formal, as well as experience. Education equips a person with the basics of knowledge, theory, logic, general knowledge, analytical skills and character and personality development. The research results show that the lack of employees operating computers is hampering services to the community. 2). Lack of facilities and infrastructure. In carrying out activities or activities, the existence of facilities and infrastructure will certainly really help the smoothness and efficiency of the process. Basically, the function of facilities and infrastructure depends on their use and field. This means that from one field to another, different facilities and infrastructure will be required. In carrying out service duties to the community, the East Biak District Office of Biak Numfor Regency only has 1 (unit) computer for all services.

**Keywords:** *Analysis of The Quality of Public Services*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah Amanah yang tertera dalam UU RI No.25 Tahun 2009, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sistem pemerintahan saat ini mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik prima, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih dalam suatu wadah organisasi guna memenuhi kebutuhan orang yang menggunakan jasa layanan. Pelayanan memiliki kaitan yang erat terhadap kepuasan seorang penerima pelayanan sehingga beberapa pendekatan dilakukan guna mencapai kepuasan tersebut. Pelayanan dalam konteks admnistrasi negara merujuk pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang.

Salah satu faktor penting yang menjadi pendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah adalah karena buruknya kepemimpinan dalam membangun kinerja SDM nya dan kualitas birokrasi khususnya dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan pada tingkat penyebab kejenuhan masyarakat yang beranggapan bahwa aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu indentik dengan prosedur yang berbelit-belit, biaya yang mahal, dan waktu yang lama.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Metode -metode dalam pendekatan fenomenologi meliputi: wawancara mendalam, observasi parfisipatif, analisis naratif, serta refleksi tentang makna dan interpretasi pengalaman subyektif. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan-tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau mewawancarai. Data sekunder Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan, dan telah diperoleh oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor.

Kualitas pelayanan adalah salah satu kinerja dalam penentuan pelayanan publik, karena kualitas menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya secara langsung. Kualitas Pelayanan mengukur para penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan, aspirasi dan keinginan masyarakat. Dengan adanya kualitas menjadi hal yang sangat penting dalam pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan bukti keberhasilan suatu organisasi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor, penulis menggunakan 5 (lima) indikator pelayanan publik menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman, dalam Tjiptono dan Chandra (2016), yaitu Tangibels (berwujud), Realibility (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (perhatian).

#### a. **Tangible (berwujud)**

Tangible (berwujud) atau yang dapat diukur, mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, staf, dan sarana komunikasi. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor. Penampilan sangat berpengaruh besar kepada kualitas pelayanan yang bakal diberikan. Penampilan harus rapi sehingga membuat rasa nyaman kepada masyarakat yang dilayani.

Penampilan pegawai pelayanan pada Kantor Kantor Distrik Biak Timur sudah cukup rapih dan sebagian masyarakat mendapat rasa ramah dari pegawai yang ada, sehingga ketika pegawai berpenampilan rapi masyarakat dengan senang hati melakukan proses pelayanan tanpa ada rasa keluhan. Kenyamanan tempat pelayanan pada Kantor Kantor Distrik Biak Timur sudah cukup baik dan sebagian masyarakat mendapat rasa nyaman pada tempat pelayanan, namun ada beberapa kekurangan yaitu kurangnya bangku atau kursi sehingga ada warga yang pada saat mengurus administrasi harus berdiri karena kekurangan kursi dan tidak adanya fasilitas AC sehingga ruangan terasa panas.

Penampilan sangat berpengaruh besar kepada kualitas pelayanan yang bakal diberikan. Penampilan harus rapi sehingga membuat rasa nyaman kepada masyarakat yang dilayani. kemudahan proses pelayanan yang ada di Kantor Distrik Biak Timur sudah cukup optimal dan sebagian masyarakat memberikan respon positif terhadap kemudahan proses pelayanan yang diberikan.

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai Distrik Biak Timur yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai Distrik Biak Timur harus mementingkan keperluan masyarakat di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor.

#### b. **Realibility (Kehandalan)**

Dimensi realibity merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan cepat serta konsistensi.

Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani Masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Dari ketidakcermatan akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang

diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan Masyarakat akan menilai baik.

Kecermatan pegawai pada Kantor Kantor Distrik Biak Timur sudah cukup baik dan sebagian masyarakat mendapat rasa nyaman pada tempat pelayanan, namun perlu untuk ditingkatkan lagi. pelayanan yang jelas sangat berpengaruh besar kepada kualitas pelayanan yang bakal diberikan. pelayanan yang jelas sehingga membuat rasa nyaman kepada masyarakat yang dilayani.

Kantor Kantor Distrik Biak Timur sudah ada dan sebagian masyarakat mendapat rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, namun ada juga kekurangan yang perlu untuk diperbaiki lagi. kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan pada Kantor Kantor Distrik Biak Timur hanya sebagian kecil yang mengoperasikan komputer sehingga perlu peningkatan kualitas pegawai melalui pelatihan atau kursus komputer.

**c. Responsibility (ketanggapan)**

Dimensi Responsibility yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Standar pelayanan yang jelas pada Kantor Kantor Distrik Biak Timur sudah ada dan sebagian masyarakat mendapat rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, namun ada juga kekurangan yang perlu untuk diperbaiki lagi.

Komunikasi merupakan hal yang sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan. Komunikasi yang baik dan dapat dimengerti oleh penerima adalah langkah-langkah dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat akan memahami jika yang dikomunikasikan itu jelas serta tidak membuat kesalahpahaman. Jika terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi terutama dalam memberikan pelayanan, maka di anggap telah gagal dalam berkomunikasi. Komunikasi yang baik dari pegawai Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Komunikasi pegawai Distrik merupakan hal awal yang memberikan kesan kepada masyarakat dan menunjukkan bahwa komunikasi yang baik akan mudah dimengerti oleh kedua belah pihak

Kemampuan merespon masyarakat yang dimaksud adalah memberikan respon kepada setiap masyarakat yang ingin, dalam hal ini berkaitan dengan sikap, komunikasi, dan keadilan dari pegawai Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai Distrik telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah dengan menyambut masyarakat pada saat memberikan pelayanan. Serta komunikasi yang baik juga harus diperlihatkan seperti menginformasikan secara jelas kepada masyarakat. Pelayanan dengan cepat sangat berpengaruh besar kepada kualitas pelayanan yang bakal diberikan. kecermatan pegawai sehingga membuat rasa nyaman kepada masyarakat yang dilayani.

**d. Assurance (jaminan)**

Tepat waktu pelayanan sangat berpengaruh besar kepada kualitas pelayanan yang bakal diberikan. Tepat waktu pelayanan sehingga membuat rasa nyaman kepada masyarakat yang dilayani. Kepastian biaya dalam pelayanan pada Kantor Kantor Distrik Biak Timur sudah ada dan seluruh surat menyurat diberikan gratis sehingga masyarakat mendapat rasa nyaman dengan pelayanan gratis yang diberikan. Ketepatan waktu melayani yang dimaksud adalah kesesuaian waktu pegawai Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor dalam pelayanan masyarakat yang meliputi ketepatan pelaksanaan pelayanan berdasarkan waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian Pegawai Ketepatan waktu melayani yang dimaksud adalah kesesuaian waktu pegawai Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor dalam pelayanan masyarakat yang meliputi ketepatan pelaksanaan pelayanan berdasarkan waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian Pegawai Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor dalam pelayanan masyarakat melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Ketepatan waktu melayani pegawai Distrik sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan. Waktu pelayanan masyarakat dimulai pukul 09.00 – 15.00 WIT.

#### e. **Emphaty (empati)**

Melayani dengan sikap ramah, sopan dan tidak diskriminatif serta menghargai setiap pelanggan sangat berpengaruh besar kepada kualitas pelayanan yang bakal diberikan. Melayani dengan sikap ramah, sopan dan tidak diskriminatif serta menghargai setiap pelanggan sehingga membuat rasa nyaman kepada masyarakat yang dilayani.

Sikap keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dalam keperluan orang lain. Selain sikap ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor dalam melayani Masyarakat yang memerlukan bantuan. Sesuai dengan yang peneliti amati bahwa semua pegawai telah memberikan sikap ramah terhadap masyarakat dan juga selalu mengutamakan kepentingan Masyarakat dibanding kepentingan pribadi.

#### **Faktor - Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pemerintah Kampung Woniki Distrik Biak Timur**

##### a. Kurangnya Pengetahuan Pegawai dalam memberikan pelayanan

Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya. Skill (keterampilan) merupakan salah satu faktor dalam usaha mencapai susksesnya pencapaian tujuan organisasi. Tujuan keterampilan kerja yaitu untuk dapat memudahkan suatu pekerjaan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisiensi tanpa adanya kesulitan hingga akan menghasilkan suatu kinerja yang baik.

Keterampilan seorang pegawai saat bekerja sangat berpengaruh terhadap pengembangan suatu instansi ataupun lembaga. Karena seorang pegawai mempunyai potensi skill (keterampilan) yang memiliki hasil nilai positif kinerjanya yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan saat berkerja. Instansi atau lembaga juga telah meningkatkan fasilitas yang cukup memadai untuk para pegawainya, agar para dapat melakukan kegiatan pekerjaannya secara efektif. Dalam pengertian skill yaitu sebagai kelebihan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil penelitian dan pengalaman saat bekerja.

Keterampilan seorang pegawai merupakan faktor paling utama dalam proses kesuksesan bagi suatu pencapaian target yang telah di tetapkan oleh instansi ataupun lembaga tersebut. Untuk memberikan suatu pelayanan yang terbaik dari seorang pegawai kepada masyarakat. Skill (keterampilan) sebagai kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki seseorang dalam waktu yang tepat. Seorang pegawai harus memiliki skill sebagai kemampuan keterampilan saat diperintahkan oleh pimpinan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan.

Pengetahuan dari seorang pegawai terhadap pelaksanaan tugasnya dengan baik, apabila seorang pegawai mampu menjalankan dan mengerjakan tugas sesuai dengan kewajibannya dan dapat diselesaikannya dengan baik dan tepat. Dilihat dari keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai dapat dilihat dari cara kinerja pegawai tersebut, dengan cara meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam bekerja serta strategi skill (keterampilan) yang akan mempengaruhi keahlian dalam melaksanakan tugasnya. Terdapat penjelasan dari strategi skill (keterampilan) seorang pegawai yaitu sikap dalam melaksanakan pekerjaannya dan cara skill (keterampilan) seorang pegawai dalam tuntutan kerja.

Keterampilan sangat mempengaruhi sifat dalam tingkat kesuksesan seseorang. Dengan adanya keterampilan seorang pegawai dapat menciptakan kehidupan yang lebih baik, dapat meningkatkan kepercayaan dirinya dalam lingkungan pekerjaan, dapat berhubungan dan bekerjasama dengan orang lain, serta dapat mengenal karakter para pelanggannya. Skill yang mencakup spektrum kemampuan dan sifat-sifat manusia yang luas, seperti kesadaran diri bertujuan untuk mengetahui situasi, dapat dipercaya oleh pelanggan, berhati nurani, mampu beradaptasi dengan masyarakat, berpikir kritis, bersikap berinisiatif, berempati, percaya diri, berintegrasi dalam kewibawaannya, penguasaan diri, kesadaran berorganisasi,

bersahabat, berpengaruh dalam berani ambil resiko, bisa menyelesaikan masalah, punya jiwa pimpinan dan memiliki manajemen waktu.

Seorang pegawai harus memiliki skill sebagai bekal dalam memperoleh dan menghasilkan prestasi dalam bekerja. Prestasi bekerja akan membuahkan hasil dari apa yang telah dikerjakan selama ini untuk mendapatkan prestasi tertinggi didalam bidangnya. Menurut Junianto et. al (2020) Pegawai yang terampil adalah pegawai yang dapat menyelesaikan sejumlah pekerjaan atau pelayanan dengan baik dan dalam batas waktu yang telah ditentukan.

b. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana

Terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu didukung dengan sumber daya manusia (SDM) pelayanan yang handal, serta ketersediaan sarana dan prasarana termasuk dukungan Teknologi Informasi (IT). Oleh karena itu, SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Untuk itu, pemilihan dan penempatan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan dan menerapkan konsep penempatan *the right man on the right place*, yaitu menentukan orang yang tepat pada setiap bentuk dan jenis pelayanan. Organisasi dituntut untuk secara terbuka melakukan proses pemilihan dan penempatan SDM, yaitu dengan menyusun kebijakan serta aturan yang jelas mengenai semua persyaratan bagi posisi-posisi pekerjaan yang akan diisi, serta menerapkan sistem yang baku sebagai pedoman kegiatan tersebut di atas.

Beberapa kriteria SDM aparatur yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan adalah SDM yang memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik yang antara lain mencakup: (a) komitmen; (b) integritas; (c) tanggung jawab; (d) kecakapan dan keramahan; (e) mengerti kebutuhan masyarakat; (f) daya tanggap dan empati; (g) serta mempunyai etika dan moralitas yang tinggi. Selanjutnya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dan memberikan kemanfaatan terhadap masyarakat yang dilayani apabila SDM penyelenggara pelayanan sungguh-sungguh memperhatikan beberapa dimensi atau atribut perbaikan kualitas pelayanan yang antara lain meliputi: (a) ketepatan waktu pelayanan; (b) akurasi pelayanan; (c) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (d) tanggung jawab; (e) kelengkapan; (f) kemudahan mendapatkan pelayanan; (g) variasi model pelayanan; dan (h) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

SDM yang bekerja di unit/organisasi pelayanan publik tidak hanya dituntut keahlian dan ketrampilan secara teknis dan penguasaan terhadap peraturan perundangan yang mendasarinya, akan tetapi yang lebih penting lagi diperlukan sikap mental dan perilaku yang baik, ramah dalam melayani, jujur, cekatan dan bertanggung jawab. Mengingat masyarakat yang dilayani tidak akan peduli terhadap apa yang menjadi kendala dan hambatan dalam bekerja, tidak akan peduli terhadap permasalahan-permasalahan pribadi, akan tetapi mereka hanya peduli terhadap apa yang mereka butuhkan untuk dapat dilayani secara baik, mudah, cepat, murah.

## SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan di Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor dilihat dari pegukurannya yaitu dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: Dimensi Tangible, Dimensi Reability, Dimensi Responsibility, Dimensi Assurance, Dimensi Emphaty, dari kelima dimensi tersebut menunjukkan hasil yang positif (cukup baik). Namun Dimensi Reability Kurang maksimal dikarenakan tidak semua pegawai dapat mengoperasikan komputer dan printer, hanya pegawai tertentu yang diberikan kewenangan untuk mengopersikan alat tersebut.
2. Faktor-faktor yang menjadi hambatan Kualitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor yaitu:1).Kurangnya Pengetahuan Pegawai dalam memberikan pelayanan. Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang pegawai berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan menghayati suatu tugas/pekerjaan. Karena itu, pengetahuan seseorang pegawai dapat dikembangkan

melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman. Pendidikan membekali seseorang dengan dasar-dasar pengetahuan, teori, logika, pengetahuan umum, kemampuan analisis serta pengembangan watak dan kepribadian. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa minimnya pegawai dalam mengoperasikan Komputer sehingga menghambat dari pada pelayanan kepada masyarakat. 2). Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana. Dalam menjalankan aktivitas atau kegiatan, adanya sarana dan prasarana tentunya sangat membantu kelancaran serta efisiensi prosesnya. Pada dasarnya, fungsi dari sarana dan prasarana bergantung pada penggunaan dan bidangnya. Artinya antara bidang yang satu dengan lainnya, akan membutuhkan sarana dan prasarana yang berbeda. Kantor Distrik Biak Timur Kabupaten Biak Numfor dalam Menjalankan Tugas pelayanan kepada masyarakat hanya 1 (unit) komputer untuk semua pelayanan

## DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342–351.
- Aulia, N. N., & Rahmadanik, D. (2023). Analisis Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Pada Perspektif EGovernment. 3(4), 1–14.
- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung.
- Badu, Ahmad. 2018. *Pelayanan Publik Teori Dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Batinggi, A & Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Bungin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Sosial. Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif*. Air Langga University Pres. Surabaya.
- Boediono, 2015. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Daryanto. Setyabudi Ismanto. 2016. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Gava Media, Yogyakarta.
- Dewi. Kusuma. Rahayu. 2016. *Studi Analisis Kebijakan*. CV Pustaka setia. Bandung.
- Djunaedi; Sudiyarti; dan Zainal Abidin, Ahmad. 2024. *Metode Penelitian Sosial*. PT. Mafy Media Literasi Indonesia. Kota Solok-SumBar.
- Fitri. Milia & Hastuti. 2016. *Asuransi Konvensional, Syari'ah & BPJS*. Parama, Yogyakarta.
- Herlambang. 2016. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Cetakan 1)*. Gava Media
- Hardiyansyah. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik*. Andi. Yogyakarta.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers: Jakarta
- Indianhono. Dwiyanto. 2017. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic policy analysis*, Gava Media, Yogyakarta.
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen*, Bandung-Jawa Barat.
- Laksana. Fajar. 2017. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*, Yogyakarta.
- Lawrence. W. Neuman. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial, Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, Index Jakarta.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mu'ah, 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*, Taman Sidoarjo.
- Mulyadi, Deddy. Dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. CV Alfabeta, Bandung.
- Rahmayanty. Nina. 2016. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Speti. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Cetakan Ke-14 Pustaka Pelajar.

- Rukayat, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. *Jurnal Ilmiah magister administrasi*, 11(2)
- Rusmiati, E. T. (2017). Analisis Sistem Pelayanan E-KTP di Kelurahan Poris Gaga Tangerang.
- Syafaruddin dan Syukur (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan. (Studi Kasus Pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar). [Jurnal]. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar, Sulawesi Selatan.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
- Sinambela. Poltak. Lijan. 2017. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2017). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Santosa, P, 2018. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siti Maryam, N.(2017). Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik. *Jipsi-Jurnal ilmu politik dan komunikasi UNIKOM*,6.
- Toto Bondan (2005). Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat. (Studi Kasus Pada Kantor Lurah se-Kotamadya Jakarta Timur). [Tesis]. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Fukosindo Mandiri Bandung.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik