

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Variabel Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura

Dalam bab ini penulis akan mendeskripsikan data lapangan Untuk Mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wai Mhorock, peneliti menggunakan indikator-indikator dari kualitas pelayanan publik yaitu : Tangible (Bukti fisik), Reliability (Keandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati). Yang diperoleh melalui observasi, dan sebaran kuesioner menyangkut data variabel sehingga penulis juga menganalisis tentang sifat dan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura.

1. Tangible (Bukti Fisik)

a. Fasilitas Penunjang Pelayanan

Indikator tangible atau fisik (tangible) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa. *Tangible* adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi Untuk mengetahui bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura sebagaimana yang telah disampaikan oleh beberapa informan yang penelitian wawancara di lokasi penelitian. Hal ini sesuai dengan Apa yang disampaikan oleh

Sekretaris Kelurahan Ibu, MA mewakili Kepala Kelurahan mengatakan bahwa :

Terdapat fasilitas Penunjang pelayanan sebagai berikut :

- *Meja staf*
- *Meja biro*
- *Kursi staf*
- *Kursi biro*
- *Kursi plastik*
- *Lemari*
- *Komputer*
- *Printer*
- *Laptop*
- *Wifi*
- *Kipas angin*
- *Ac*
- *Tv*

(Hasil Wawancara 20/03/2023)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Kasie Pemberdayaan Ibu, DR Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura mengatakan bahwa :

“Ya, tentu. Selain fasilitas di kantor kami cukup lengkap, kami juga memiliki area parkir yang cukup untuk memudahkan masyarakat yang datang menggunakan kendaraan pribadi. Selain itu, kami juga menyediakan fasilitas toilet untuk kenyamanan pengunjung.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

Hal senada juga disampaikan oleh Kasie Pemerintahan Ibu, DA selaku pegawai Kantor Kelurahan Wal Mhorock yang sering menerima keluhan dari masyarakat mengatakan bahwa :

“Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan melalui fasilitas yang ada kami terus berupaya meningkatkan fasilitas penunjang yang ada tersebut untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selaku penerima layanan dari kami.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

a. Kondisi dan Kelengkapan Fasilitas Penunjang Pelayanan di Kantor Kelurahan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan berinisial Ibu, MA yang sebelumnya telah diwawancarai.

MA mengatakan bahwa:

“Saat ini, kondisi Kantor Kelurahan Wai Mhorock dalam keadaan baik. Beberapa perbaikan telah dilakukan dalam beberapa tahun terakhir untuk memastikan kenyamanan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

Menurut hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan berinisial Ibu, DR yang sebelumnya telah diwawancarai. DR mengatakan bahwa :

“Fasilitas penunjang pelayanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock telah diperbarui dan disesuaikan dengan kebutuhan seperti Meja pelayanan juga sudah diperbarui dengan peralatan dan perangkat lunak terkini untuk meningkatkan efisiensi administrasi.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

Senada dengan yang dikatakan oleh informan-informan sebelumnya, selanjutnya informan berinisial Ibu, DA juga mengungkapkan hal yang sama. DA mengungkapkan bahwa :

“Peralatan yang digunakan dalam pelayanan di kantor kelurahan telah kami perbaharui sesuai dengan kebutuhan. Kami memiliki komputer dengan akses internet yang digunakan untuk keperluan administrasi dan pencatatan data.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

b. Perawatan Fasilitas Penunjang Pelayanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan berinisial Ibu, MA yang sebelumnya telah diwawancarai. MA mengatakan bahwa :

“Ya, kami memiliki tim perawatan fasilitas yang terdiri dari beberapa staf. Setiap staf memiliki tugas dan tanggung jawab tertentu. Misalnya, ada staf yang bertanggung jawab atas kebersihan dan pembersihan, ada yang fokus pada pemeliharaan peralatan, dan ada juga yang menangani perbaikan jika ada kerusakan yang perlu diperbaiki. Kami juga berkoordinasi dengan pihak terkait jika ada perawatan yang memerlukan keahlian khusus” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

Menurut hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan berinisial Ibu, DR yang sebelumnya telah diwawancarai. DR mengatakan bahwa :

“Kami selalu berupaya untuk menjaga fasilitas agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun, kami juga mengharapkan partisipasi dan perhatian dari masyarakat dalam menjaga dan melaporkan masalah terkait fasilitas. Dengan kerja sama yang baik, kami yakin dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan memadai bagi semua warga.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

Senada dengan yang dikatakan oleh informan-informan sebelumnya, selanjutnya informan berinisial Ibu, DA juga mengungkapkan hal yang sama. DA mengungkapkan bahwa :

“Proses perawatan fasilitas di Kantor Kelurahan Wai Mhorock kami melibatkan beberapa langkah. Pertama, kami memiliki jadwal pemeliharaan rutin yang mencakup pemeriksaan berkala terhadap peralatan dan sistem yang ada, seperti sistem pendingin udara, jaringan listrik, sistem telekomunikasi, dan peralatan kantor lainnya. Jika ada kerusakan atau keausan yang terdeteksi, kami akan segera melaporkannya ke departemen terkait untuk perbaikan atau penggantian.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

2. Reliability (Kehandalan)

Indikator Reliability atau Kehandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali sebagai berikut :

a. Kemampuan Pegawai di Kantor Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan diketahui bahwa :

“Berdasarkan pengamatan, kemampuan pegawai di Kantor Kelurahan Wai Mhorock sudah baik dalam, mengatur waktu dalam bekerja, bertanggung jawab atas pekerjaan yang dibebankan kepada mereka, responsiv, kemampuan berinteraksi dengan masyarakat juga sudah baik, dan pegawai di Kantor Kelurahan Wai Mhorock juga cukup mahir dalam mengoperasikan komputer.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

Terkait dengan kemampuan pegawai di Kantor Kelurahan Wai Mhorock distrik abepura Kota Jayapura dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang di sampaikan oleh Ibu, MA selaku Sekretaris Kelurahan mengatakan bahwa :

“kami percaya bahwa kemampuan pegawai kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Wai Mhorock ini sudah cukup baik. Pegawai kami memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur pelayanan publik dan regulasi terkait. Kami juga berusaha untuk selalu menjaga sikap profesional dan ramah dalam berinteraksi dengan masyarakat” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

Senada dengan itu menurut Kasie Pemberdayaan Ibu, DR mengatakan bahwa :

“Kami selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan kami. Pegawai kami juga selalu aktif mengikuti pelatihan dan seminar terkait pelayanan publik dan berbagai keterampilan komunikasi. Selain itu, kami juga senantiasa menerima umpan balik dari masyarakat dan mencoba memperbaiki diri berdasarkan umpan balik tersebut.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

b. Pengetahuan Tentang Prosedur dan Kebijakan Yang Berlaku Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Kasie Pemerintahan Ibu berinisial DA, mengatakan bahwa :

“Sebagai pegawai kantor kelurahan, kami berusaha untuk selalu memahami dan menguasai prosedur dan kebijakan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami sering mendapatkan pelatihan dan peningkatan kompetensi untuk memastikan kami memiliki pengetahuan yang memadai.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

Menurut hasil temuan lapangan dengan mewawancarai informan berinisial MA selaku Sekretaris dikantor kelurahan Wai Mhorock. Ibu, M.A mengatakan bahwa :

“Kami memiliki saluran komunikasi internal di kantor kelurahan kami yang digunakan untuk menginformasikan perubahan dalam prosedur dan kebijakan kepada seluruh pegawai. Selain itu, kami sering mengadakan pertemuan rutin, pelatihan, dan bimbingan teknis untuk membahas perubahan terbaru dan memastikan semua pegawai mendapatkan pembaruan pengetahuan yang diperlukan. Kami juga mengandalkan sumber daya internal dan eksternal, seperti pedoman operasional standar dan arahan dari instansi yang berwenang, untuk memperbarui pengetahuan kami.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

Senada dengan yang apa yang disampaikan oleh dua informan diatas, selanjutnya informan berinisial Ibu, DR mengatakan bahwa :

“Pegawai kami di Kantor Kelurahan Wai Mhorock terus meningkatkan pengetahuannya tentang prosedur dan kebijakan yang diterapkan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock dan pegawai kami juga mematuhi prosedur dan kebijakan yang berlaku. Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan menjadi mitra yang dapat diandalkan bagi mereka. Kami selalu berupaya untuk memperbarui pengetahuan kami agar dapat menjalankan tugas kami dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang ada.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

c. Kemampuan Memberikan Informasi Yang Akurat dan Tepat Waktu Kepada Masyarakat

Menurut hasil temuan lapangan dengan mewawancarai informan berinisial MA selaku Sekretaris dikantor kelurahan Wai Mhorock. Ibu, MA mengatakan bahwa :

“Pegawai di kantor kelurahan memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Kami menyadari betapa pentingnya informasi yang tepat dan berusaha semaksimal mungkin untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat adalah akurat dan dapat dipercaya. Kami mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dalam mengumpulkan dan menyampaikan informasi kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

Senada dengan yang apa yang disampaikan informan berinisial MA, selanjutnya informan berinisial DR mengatakan bahwa :

“Kami di Kantor Kelurahan Wai Mhorock memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Kami menyadari betapa pentingnya informasi yang tepat dan berusaha semaksimal mungkin untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat adalah akurat dan dapat dipercaya. Kami mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dalam mengumpulkan dan menyampaikan informasi kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh informan sebelumnya yang telah diwawancarai yaitu Kasie Pemerintahan Ibu DA, mengatakan bahwa :

“Ada beberapa kendala atau tantangan yang kami hadapi dalam memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya. Terkadang kami menghadapi keterlambatan dalam memperoleh informasi dari instansi pemerintah lainnya atau dalam mengolah data yang diperlukan. Namun, kami berupaya untuk melakukan koordinasi yang baik dengan semua pihak terkait guna mempercepat proses pengumpulan informasi.” (Hasil Wawancara 20/03/2023)

3. Responsiviness (Ketanggapan)

Indikator Responsiveness atau Ketanggapan kegiatan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan. Terkait dengan ketanggapan Pegawai pemberi layanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura. Terdapat beberapa informan yang menanggapi terkait ketanggapan.

a. Responsiv dalam menangani aduan atau keluhan dari masyarakat terkait ketidak responsifan atau keterlambatan dalam pelayanan

Menurut hasil temuan lapangan dengan mewawancarai informan berinisial MA selaku Sekretaris dikantor kelurahan Wai Mhorock. Ibu, MA mengatakan bahwa :

“Ketika kami menerima aduan atau keluhan dari masyarakat mengenai ketidakresponsifan dalam pelayanan, kami menganggapnya sebagai masalah yang serius. Kami menghargai umpan balik dari masyarakat karena itu membantu kami meningkatkan kualitas pelayanan kami. Pertama, kami memastikan bahwa aduan atau keluhan tersebut tercatat dengan jelas dan dilengkapi dengan informasi yang dibutuhkan, seperti nama pelapor, kontak, dan rincian masalah yang dihadapi.”
(Hasil Wawancara 21/03/2023)

Senada dengan yang apa yang disampaikan informan berinisial MA, selanjutnya informan berinisial D.R mengatakan bahwa :

“Di Kantor Kelurahan Wai Mhorock, kami memiliki unit yang khusus menangani aduan dan keluhan masyarakat. Ketika masyarakat memiliki keluhan terkait ketidakresponsifan atau keterlambatan dalam pelayanan, mereka dapat mengajukan aduan secara tertulis atau lisan melalui saluran yang tersedia.”
(Hasil Wawancara 21/03/2023)

Pendapat tersebut juga disampaikan oleh Kasie Pemerintahan Ibu, DA menambahkan bahwa :

“kami memiliki sistem pelaporan dan mekanisme evaluasi yang digunakan untuk memantau penanganan aduan atau keluhan. Kami mencatat semua aduan yang masuk beserta langkah-langkah penyelesaiannya. Dengan cara ini, kami dapat mengevaluasi efektivitas penanganan aduan dan mencari cara untuk meningkatkan pelayanan kami secara keseluruhan.”
(Hasil Wawancara 21/03/2023)

- b. Sistem pelaporan atau tindak lanjut yang memastikan bahwa setiap permintaan atau masukan dari masyarakat ditangani dengan cepat dan efektif**

Menurut hasil temuan lapangan dengan mewawancarai informan berinisial MA selaku Sekretaris dikantor kelurahan Wai Mhorock. Ibu, MA mengatakan bahwa:

*“Kami selalu berupaya memastikan bahwa pelayanan yang kami lakukan cepat dan efektif. kami juga melakukan monitoring terhadap semua pegawai kami, kami memastikan agar pegawai kami bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan.”
(Hasil Wawancara 21/03/2023)*

Senada dengan yang apa yang disampaikan informan berinisial MA, selanjutnya informan berinisial DR juga mengatakan bahwa :

“Untuk memastikan penanganan yang cepat dan efektif, kami memiliki proses pemantauan dan pelaporan yang ketat. Kami selalu secara berkala memeriksa status dan perkembangan setiap kasus yang sedang ditangani. Kami juga selalu memastikan bahwa tidak ada kasus yang terlewat atau terbengkalai.” (Hasil Wawancara 21/03/2023)

Pendapat tersebut juga disampaikan oleh Kasie Pemerintahan Ibu, DA menambahkan bahwa :

*“kami memiliki kebijakan untuk memberikan respons dalam batas waktu tertentu. Jika ada permintaan yang memerlukan tindakan segera, kami berupaya menanggapi dengan cepat dan memberikan bantuan yang dibutuhkan. Namun, untuk permintaan yang lebih kompleks, waktu penyelesaian mungkin membutuhkan lebih lama, tetapi kami tetap memberikan pembaruan secara berkala kepada pengirim permintaan.”
(Hasil Wawancara 21/03/2023)*

c. Respon petugas pemberi layanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock terhadap keluhan atau masalah yang diajukan oleh masyarakat

Menurut hasil temuan lapangan dengan mewawancarai informan berinisial M.A selaku Sekretaris dikantor kelurahan Wai Mhorock. Ibu, M.A mengatakan bahwa :

"Kami berusaha menjadi responsif terhadap setiap keluhan atau masalah yang diajukan oleh masyarakat. Ketika masyarakat mengajukan keluhan, kami segera mengambil tindakan untuk mendengarkan dan mencari solusi. Kami berkomitmen untuk memberikan respon yang cepat dan memastikan bahwa masyarakat merasa didengar dan dihargai. Selain itu, kami juga mendorong masyarakat untuk memberikan umpan balik terhadap layanan yang kami berikan agar kami dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kami." (Hasil Wawancara 21/03/2023)

Senada dengan yang apa yang disampaikan informan berinisial MA, selanjutnya informan berinisial DR juga mengatakan bahwa :

"Kami menyadari bahwa ada keluhan atau masalah yang kompleks dan memerlukan penanganan lebih lanjut. Ketika kami dihadapkan pada situasi seperti itu, Kami selalu berusaha untuk menanggapi mereka dengan baik. Kami juga memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat tentang proses penanganan keluhan mereka." (Hasil Wawancara 21/03/2023)

Pendapat tersebut juga disampaikan oleh Kasie Pemerintahan Ibu, DA menambahkan bahwa :

"Setelah menanggapi keluhan tersebut, kami melakukan tindakan lanjutan untuk memastikan bahwa solusi yang diberikan efektif dan masalah tersebut tidak terulang. Kami melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan kami dan mengidentifikasi area di mana kami dapat meningkatkan kualitas layanan. Kami juga terus berupaya untuk meningkatkan komunikasi dan kerjasama dengan masyarakat dalam rangka membangun hubungan yang lebih baik dan saling percaya." (Hasil Wawancara 21/03/2023)

4. Assurance (Jaminan)

Indikator Assurance atau Jaminan adapun pengetahuan dan kesopanan pegawai kantor dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pada instansi/kantor tersebut. Terkait dengan pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan pegawai pada Kantor Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

a. Assurance (jaminan) bahwa pelayanan akan diberikan secara maksimal

Hasil dari wawancara penulis dengan beberapa informan di lokasi penelitian disajikan di bawah ini. Menurut Kasie Pemberdayaan Ibu, DR mengatakan bahwa:

“Di Kantor Kelurahan Wai Mhorock, kami memiliki beberapa mekanisme yang kami terapkan untuk memastikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pertama, kami memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas untuk setiap jenis layanan yang kami berikan. SOP ini mencakup langkah-langkah yang harus diikuti oleh staf kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara 22/03/2023)

Selanjutnya Pegawai yang lain juga yaitu Kasie Pemerintahan ibu, D.A menambahkan bahwa :

“Tentu kami sangat menghargai waktu pelayanan apalagi melayani masyarakat yang sudah menjadi tugas kami, kami juga pasti tidak akan menolak setiap kebutuhan dari masyarakat pada pelayanan kami setiap hari jam kerja di kantor kami selalu mendahulukan kepentingan warga masyarakat sebelum masyarakat menerima pelayanan dari kami, kami sudah lebih dulu menghormasi kepada masyarakat bahwa pelayanan akan dilaksanakan pada jam sekian, kemudian juga pelayanan di kantor ini tidak pungut biaya semua diberikan gratis tanpa imbalan” (Hasil Wawancara 22/03/2023)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat dari ibu Sekretaris MA Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang dibeikan tepat waktu, kami tidak memungut biaya (pelayanan gratis) karena kami yakin semua pelayanan gratis dan dilakukan sesuai prosedur yang berlaku” (Hasil Wawancara 22/03/2023)

b. Bentuk-bentuk jaminan yang tersedia dalam pelayanan publik di kantor kelurahan

Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa informan di lokasi penelitian disajikan di bawah ini. Menurut Kasie Pemberdayaan Ibu, DR mengatakan bahwa:

“Di kantor kelurahan kami, terdapat beberapa bentuk jaminan dalam pelayanan publik yang kami sediakan untuk memastikan kualitas dan keandalan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa contoh bentuk jaminan yang kami miliki:

- *Jaminan Kepuasan kepada masyarakat*
- *Jaminan Ketersediaan Informasi*
- *Jaminan Keamanan Data*
- *Jaminan Keterbukaan dan Transparansi kepada masyarakat*
- *Jaminan Tanggung Jawab dalam menjawab dalam pelayanan yang kami berikan dan jaminan memenuhi keluhan serta keinginan masyarakat” (Hasil Wawancara 22/03/2023)*

Selanjutnya Pegawai yang lain juga yaitu Kasie Pemerintahan ibu, DA menambahkan bahwa :

“Prinsip kami dalam melayani masyarakat adalah kesungguhan kerja, karena kami ingin masyarakat yang menerima pelayanan dari kami merasa puas dan pelayanan kami dinilai baik dimata masyarakat” (Hasil Wawancara 22/03/2023)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat dari ibu Sekretaris Ibu, MA Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura mengatakan bahwa :

“terdapat beberapa bentuk jaminan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam pelayanan publik. Yang paling umum adalah Jaminan Kepastian Waktu, Jaminan terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat, Jaminan Kerahasiaan Data, Jaminan Kesetaraan dan Non-Diskriminasi, dan Jaminan Ketersediaan Informasi.” (Hasil Wawancara 22/03/2023)

c. Kebijakan atau regulasi khusus yang mengatur penggunaan jaminan dalam pelayanan publik di kantor kelurahan

Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa informan di lokasi penelitian disajikan di bawah ini. Menurut Kasie Pemberdayaan Ibu, DR mengatakan bahwa :

“Terdapat kebijakan dan pedoman yang mengatur bentuk-bentuk jaminan dalam pelayanan publik di kantor kami. Kebijakan tersebut telah ditetapkan dan disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta hasil evaluasi dan pengalaman kami dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara 22/03/2023)

Selanjutnya Pegawai yang lain juga yaitu Kasie Pemerintahan ibu, DA menambahkan bahwa :

“Tentu, kami memiliki kebijakan yang mengatur penggunaan jaminan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wai Mhorock. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang kami berikan dapat terjamin kualitasnya dan juga memberikan perlindungan kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara 22/03/2023)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat dari ibu Sekretaris Ibu, MA Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura mengatakan bahwa :

“Ya.... di Kantor Kelurahan Wai Mhorock kami menerapkan kebijakan yang mengatur penggunaan jaminan dalam pelayanan publik. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang kami berikan berkualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara 22/03/2023)

5. Emphaty (Empati)

Indikator Emphaty atau Empati yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual. Untuk dimensi dari emhaty ialah : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Wai Mhorock distrik abepura Kota Jayapura.

a. Pentingnya empati dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wai Mhorock

Hal ini sebagaimana yang di sampaikan oleh Sekretrsris kelurahan Ibu, MA mengatakan bahwa :

“Tentu. Kami percaya bahwa empati adalah aspek kunci dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Kantor Kelurahan Wai Mhorock, kami berhadapan dengan berbagai individu dan situasi yang berbeda setiap hari. Kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat sangat penting untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan baik.” (Hasil Wawancara 23/03/2023)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Kasie Pemberdayaan Ibu, DR mengatakan bahwa :

“Empati memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kami. Ketika kami mampu memahami perasaan dan perspektif masyarakat, kami dapat memberikan

respons yang lebih baik terhadap kebutuhan mereka. Dengan empati, kami mampu menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan saling memahami, yang pada akhirnya membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kantor kelurahan.” (Hasil Wawancara 23/03/2023)

Hal senada juga disampaikan oleh Kasie Pemerintahan Ibu, DA mengatakan bahwa :

“Sikap empati membantu membangun hubungan yang lebih baik antara petugas kantor kelurahan dan masyarakat yang kami layani. Dengan memperlihatkan kepedulian dan pemahaman terhadap perasaan mereka, kami dapat menciptakan lingkungan yang ramah dan terbuka. Hal ini memungkinkan masyarakat merasa lebih nyaman untuk berkomunikasi dengan kami, membagikan kekhawatiran mereka, dan bersama-sama mencari solusi terbaik.” (Hasil Wawancara 23/03/2023)

b. Sikap empati terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Sekretsris keluran Ibu, MA Ibu, MA mengatakan bahwa :

“ Sebagai petugas kantor kelurahan, menunjukkan empati terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat adalah salah satu prinsip utama dalam pelayanan publik. Untuk menunjukkan empati, kami melakukan beberapa langkah. Pertama, kami berusaha untuk mendengarkan dengan seksama ketika masyarakat mengungkapkan keluhan mereka. Kami memberikan perhatian penuh dan tidak menginterupsi ketika mereka sedang berbicara. Hal ini memberikan mereka rasa dihargai dan didengarkan.” (Hasil Wawancara 23/03/2023)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Kasie Pemberdayaan Ibu, DR mengatakan bahwa :

“Pertama-tama, kami mendengarkan dengan seksama ketika masyarakat menyampaikan keluhannya. Kami memberikan perhatian penuh, memperhatikan ekspresi wajah dan bahasa tubuh mereka. Kami berusaha untuk memahami perasaan dan

kebutuhan yang mendasari keluhan tersebut.” (Hasil Wawancara 23/03/2023)

Hal senada juga disampaikan oleh Kasie Pemerintahan Ibu, DA mengatakan bahwa :

“Ya.... kami berusaha untuk menempatkan diri kami pada posisi masyarakat. Kami berusaha memahami bagaimana keluhan atau masalah tersebut dapat memengaruhi kehidupan sehari-hari mereka. Dengan memposisikan diri kami sebagai mitra dan bukan hanya sebagai pihak yang memberikan pelayanan, kami berupaya untuk mencari solusi yang memadai sesuai dengan kebutuhan mereka.” (Hasil Wawancara 23/03/2023)

c. Empati membantu petugas kantor kelurahan memahami dan mengatasi berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Sekretaris kelurahan Ibu MA Ibu, M.A mengatakan bahwa :

“Empati berperan yang sangat penting dalam pekerjaan kami sebagai petugas kantor kelurahan. Dalam memahami dan mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat, kami perlu mengerti dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan perspektif mereka. Empati memungkinkan kami untuk melihat situasi dari sudut pandang mereka, dan membantu kami mengambil tindakan yang lebih baik dan lebih efektif.” (Hasil Wawancara 23/03/2023)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Kasie Pemberdayaan Ibu, DR mengatakan bahwa :

“Empati memungkinkan kami untuk menciptakan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Kami berusaha untuk tidak hanya memberikan solusi praktis, tetapi juga memberikan dukungan emosional kepada mereka. Misalnya, jika seseorang datang dengan masalah keluarga yang rumit, kami akan mencoba mengajukan pertanyaan yang tepat dan mengajak mereka berbicara dengan penuh perhatian agar mereka merasa lebih nyaman.” (Hasil Wawancara 23/03/2023)

Hal senada juga disampaikan oleh Kasie Pemerintahan Ibu, DA mengatakan bahwa :

“Manfaatnya sangat banyak. Ketika masyarakat merasakan bahwa kami sebagai petugas kantor kelurahan benar-benar peduli dan berempati terhadap masalah mereka, mereka cenderung lebih terbuka dan kooperatif. Mereka lebih mungkin untuk bekerja sama dengan kami dalam mencari solusi, dan ini membantu membangun hubungan yang kuat antara petugas dan masyarakat. Selain itu, empati juga membantu kami untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin tersembunyi di balik cerita yang disampaikan oleh masyarakat, dan memungkinkan kami untuk memberikan bantuan yang lebih holistik dan berkelanjutan.” (Hasil Wawancara 23/03/2023)

B. Variabel Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura

Untuk Mengetahui Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Kota Jayapura, penulis menggunakan indikator-indikator dari Kepuasan Masyarakat yaitu : (Persyaratan), (Sistem, mekanisme, dan prosedur), (Waktu penyelesaian), (Biaya/tarif), (Pensarana dan prasarana).

1. Persyaratan

Indikator Persyaratan Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.

a. Persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan publik di Kantor Kelurahan Wai Mhorock

Sejalan dengan hal diatas yang disampaikan oleh salah satu masyarakat di Kelurahan Wai Mhorok yaitu Bapak, BA Menerangkan bahwa :

“Untuk mendapatkan layanan publik di Kantor Kelurahan Wai Mhorock, warga harus memenuhi beberapa persyaratan dasar. Misalnya, mereka harus menjadi penduduk yang terdaftar di wilayah administrasi kelurahan kami. Artinya, mereka harus memiliki KTP atau kartu identitas lain yang menyatakan mereka sebagai penduduk setempat.” (Hasil Wawancara 27/03/2023)

Kemudian sama halnya juga disampaikan oleh masyarakat yaitu Ibu, DA mengatakan bahwa :

“Masyarakat juga harus menyediakan dokumen identitas pribadi, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai bukti identitas. Dokumen ini diperlukan untuk memverifikasi identitas individu dan memastikan bahwa layanan publik disediakan kepada orang yang berhak.” (Hasil Wawancara 27/03/2023)

Ada juga pendapat dari masyarakat Ibu, AA mengatakan bahwa :

“Masyarakat juga perlu memperhatikan waktu operasional Kantor Kelurahan Wai Mhorock. Kami memiliki jam kerja yang ditetapkan, jadi pastikan untuk datang pada saat kantor kami buka agar permohonan atau pengajuan layanan dapat diproses dengan lancar.” (Hasil Wawancara 27/03/2023)

b. Persyaratan umum yang harus disediakan mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock

Sejalan dengan hal diatas yang disampaikan oleh salah satu masyarakat di Kelurahan Wai Mhorok yaitu Bapak, BA Menerangkan bahwa :

“Jika ingin mendapatkan pelayanan dari kami, masyarakat harus menyediakan kartu identitas asli, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), atau Surat Izin Mengemudi (SIM). Kartu identitas ini diperlukan untuk memverifikasi identitas Anda.” (Hasil Wawancara 27/03/2023)

Kemudian sama halnya juga disampaikan oleh masyarakat yaitu Ibu DA mengatakan bahwa :

“Sebagai warga, jika ingin mendapatkan layanan di kantor kelurahan harus dapat menunjukkan identitas diri yang valid, seperti kartu identitas penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), atau surat keterangan identitas lainnya.” (Hasil Wawancara 27/03/2023)

Senada dengan yang dikatakan oleh dua informan diatas, ada juga pendapat dari masyarakat yang disampaikan oleh Ibu, AA mengatakan bahwa :

“Sebagai warga yang ingin menggunakan layanan di kantor kelurahan harus membawa identitas diri yang sah seperti kartu identitas penduduk (KTP) atau kartu keluarga (KK). Persyaratan ini diperlukan untuk verifikasi dan keperluan administrasi.” (Hasil Wawancara 27/03/2023)

c. Persyaratan khusus yang harus dipenuhi untuk mengurus administrasi kelahiran di Kantor Kelurahan Wai Mhorock

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh salah satu masyarakat di Kelurahan Wai Mhorok yaitu Bapak BA Menerangkan bahwa :

“Untuk mendapatkan layanan publik di Kantor Kelurahan Wai Mhorock, biasanya kami perlu membawa Kartu Keluarga (KK) dan KTP. Kadang-kadang, mereka juga meminta dokumen

tambahan seperti surat pengantar dari RT atau RW terkait permohonan layanan tertentu.” (Hasil Wawancara 27/03/2023)

Kemudian sama halnya juga disampaikan oleh masyarakat yaitu Ibu, DA mengatakan bahwa :

“Saya pernah mengurus perizinan usaha di Kantor Kelurahan Wai Mhorock. Mereka meminta fotokopi identitas pemilik usaha, surat domisili, izin lingkungan jika diperlukan, dan juga mengisi formulir permohonan yang disediakan. Selain itu, ada juga proses verifikasi dan pembayaran biaya administrasi.” (Hasil Wawancara 27/03/2023)

Senada dengan yang dikatakan oleh dua informan diatas, ada juga pendapat dari masyarakat yang disampaikan oleh Ibu, AA mengatakan bahwa :

“Saya mengajukan permohonan bantuan sosial di Kantor Kelurahan Wai Mhorock. Mereka meminta fotokopi KK, KTP, surat keterangan tidak mampu dari kelurahan, dan juga formulir permohonan yang harus diisi lengkap. Setelah itu, kami diminta untuk menunggu proses verifikasi dan penilaian kelayakan.” (Hasil Wawancara 27/03/2023)

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Indikator Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan. Selain itu, Bagan Alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.

a. Mekanisme untuk memperoleh informasi terkini mengenai prosedur dan kebijakan terkait pelayanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock.

Masyarakat Bapak, BA Kelurahan Wai Mhorock Kota Jayapura mengatakan terkait dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur bahwa :

"Saya biasanya mengikuti akun media sosial resmi kelurahan Wai Mhorock. Mereka sering memposting informasi terbaru mengenai prosedur dan kebijakan pelayanan. Jadi, saya cukup mengikuti akun tersebut untuk mendapatkan informasi terkini." (Hasil Wawancara 27/03/2023)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, DH mengatakan bahwa :

"Kantor Kelurahan Wai Mhorock memiliki sebuah papan pengumuman di depan gedung. Saya sering melihat mereka memperbarui informasi terkait pelayanan di papan pengumuman itu. Jadi, ketika saya ingin tahu tentang prosedur atau kebijakan terbaru, saya cukup pergi ke sana dan membaca papan pengumuman tersebut." (Hasil Wawancara 27/03/2023)

Hal Senada juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, AA mengatakan bahwa :

"Saya biasanya menghubungi langsung Kantor Kelurahan Wai Mhorock melalui telepon. Mereka memiliki nomor kontak yang tercantum di situs web mereka. Saya akan bertanya kepada petugas mengenai prosedur atau kebijakan terkini yang ingin saya ketahui. Mereka biasanya memberikan informasi yang saya butuhkan." (Hasil Wawancara 27/03/2023)

b. Proses verifikasi dokumen yang diajukan oleh warga di Kantor Kelurahan Wai Mhorock

Masyarakat Bapak, BA Kelurahan Wai Mhorock Kota Jayapura mengatakan terkait dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur bahwa :

"Proses verifikasi dokumen di Kantor Kelurahan Wai Mhorock cukup efisien. Mereka meminta kami untuk mengajukan dokumen asli beserta salinan yang akan diverifikasi. Petugas di sana dengan cermat membandingkan dokumen asli dengan salinannya untuk memastikan keabsahannya. Mereka juga menjelaskan dengan jelas apabila terdapat kesalahan atau dokumen yang kurang lengkap." (Hasil Wawancara 27/03/2023)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, DH mengatakan bahwa :

"Saya mengalami proses verifikasi dokumen di Kantor Kelurahan Wai Mhorock dan menurut saya cukup lancar. Petugas di sana sangat profesional dan cekatan. Mereka memeriksa setiap detail dokumen dengan teliti untuk memastikan keasliannya. Mereka juga memberikan kesempatan bagi kami untuk memberikan penjelasan jika ada ketidaksesuaian atau kekurangan dalam dokumen yang kami ajukan." (Hasil Wawancara 27/03/2023)

Hal Senada juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, AA mengatakan bahwa :

"Proses verifikasi dokumen di Kantor Kelurahan Wai Mhorock tergolong cepat. Mereka memiliki sistem yang baik untuk menerima dan memproses dokumen dari warga. Saya hanya perlu menyerahkan dokumen-dokumen yang diminta, dan petugas di sana langsung memeriksa keabsahan dokumen tersebut. Jika semuanya lengkap, mereka memberikan tanda terima dan melanjutkan proses permohonan saya." (Hasil Wawancara 27/03/2023)

c. Prosedur yang diterapkan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock apakah memudahkan masyarakat atau tidak

Masyarakat bapak, BA Kelurahan Wai Mhorock Kota Jayapura mengatakan terkait dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur bahwa :

"Menurut saya, prosedur di Kantor Kelurahan Wai Mhorock cukup memudahkan. Mereka memiliki sistem antrian yang efisien dan petugas yang ramah. Saya tidak perlu menunggu terlalu lama dan dokumen-dokumen yang diperlukan juga jelas. Saya puas dengan pelayanan mereka." (Hasil Wawancara 27/03/2023)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, DH mengatakan bahwa :

“Saya sangat puas dengan prosedur yang diterapkan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock. Mereka memiliki layanan konsultasi yang membantu saya memahami persyaratan dan langkah-langkah yang harus diikuti. Antrian juga tidak terlalu panjang dan petugasnya ramah serta responsif. Saya merasa dipermudah dalam mengurus dokumen di sana.”(Hasil Wawancara 27/03/2023)

Hal Senada juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, AA mengatakan bahwa :

“Proses di Kantor Kelurahan Wai Mhorock menurut saya cukup mudah. Mereka memiliki papan pengumuman yang selalu diperbarui dan menjelaskan prosedur dengan jelas. Saya hanya perlu mengikuti langkah-langkah yang tertera dan tidak pernah mengalami kendala yang signifikan selama mengurus berbagai dokumen di sana.” (Hasil Wawancara 27/03/2023)

3. Waktu Penyelesaian

Indikator Waktu Penyelesaian merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan layanan masyarakat bisa terjamin.

a. Kepastian Waktu Pelaksanaan Pelayanan Di Kantor Kelurahan Wai Mhorock

Sesuai dengan hasil pedoman wawancara yang peneliti memperoleh keterangan dari Masyarakat Bapak, BA mengatakan bahwa :

"Saya sudah beberapa kali menggunakan layanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock, dan menurut saya, kepastian waktu pelaksanaan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Terkadang,

saya harus menunggu cukup lama sebelum dipanggil, terutama saat pelayanan sedang ramai. Saya harap ada sistem antrian yang lebih efisien agar waktu penyelesaian dapat diprediksi dengan lebih baik." (Hasil Wawancara 29/03/2023)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, DH mengatakan bahwa :

"Saya merasa kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock masih bisa ditingkatkan. Terkadang, proses yang seharusnya cepat dan mudah memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Pelayanan yang terlambat bisa menjadi kendala bagi masyarakat yang memiliki jadwal padat. Saya berharap ada perbaikan dalam hal ini." (Hasil Wawancara 29/03/2023)

Senada dengan itu salah seorang masyarakat yaitu Ibu, MA mengatakan bahwa :

"Setiap proses pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Wai Mhorock sudah sesuai dan tepat waktu, saya secara pribadi sebagai masyarakat yang sering membutuhkan pelayanan disini dilayani dengan baik dan saya merasa terbantu karena pegawai disini melayani kami dengan ramah dan baik semua" (Hasil Wawancara 29/03/2023)

b. Memberikan pelayanan yang tepat sasaran

Berdasarkan hasil diketahui bahwa keterangan dari Masyarakat Bapak, BA mengatakan bahwa :

"Saya memiliki pengalaman yang cukup buruk dengan pelayanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock. Mereka seringkali lambat dalam menyelesaikan permohonan saya, dan seringkali ada kesalahan administratif yang menghambat proses. Saya tidak yakin apakah pelayanan mereka sudah tepat sasaran, karena terkadang terlihat ada pemihakan tertentu pada beberapa individu." (Hasil Wawancara 29/03/2023)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, DH mengatakan bahwa :

"Menurut saya, pelayanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock masih perlu ditingkatkan. Saya seringkali mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi yang saya butuhkan. Saya berharap mereka dapat lebih efektif dalam menangani berbagai permohonan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada warga." (Hasil Wawancara 29/03/2023)

Berbeda dengan yang dikatakan oleh dua informan sebelumnya informan Ibu, MA mengatakan bahwa:

"Pelayanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock tergolong baik. Mereka memiliki petugas yang ramah dan membantu, dan prosesnya relatif cepat. Namun, saya merasa ada beberapa area di mana pelayanan mereka bisa ditingkatkan. Misalnya, mereka perlu lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang lebih rentan dan memberikan panduan yang lebih jelas mengenai prosedur-prosedur yang harus diikuti." (Hasil Wawancara 29/03/2023)

c. Disiplin dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya tepat waktu

Berdasarkan hasil diketahui bahwa keterangan dari Masyarakat

Bapak, BA mengatakan bahwa :

"Menurut pengalaman saya, pegawai di Kantor Kelurahan Wai Mhorock cukup disiplin dalam menyelesaikan tugas mereka. Mereka seringkali menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan memberikan pelayanan yang baik." (Hasil Wawancara 29/03/2023)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh masyarakat Ibu DH mengatakan bahwa :

"Saya pernah mengurus administrasi di Kantor Kelurahan Wai Mhorock, dan saya cukup puas dengan kinerja pegawai di sana. Mereka terlihat disiplin dan efisien dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Pengurusan yang saya lakukan juga diselesaikan oleh pegawai di kantor Kelurahan Wai Mhorock tepat waktu." (Hasil Wawancara 29/03/2023)

Sama halnya dengan yang dikatakan informan diatas informan

MA mengatakan bahwa :

“Saya sering berurusan dengan Kantor Kelurahan Wai Mhorock, dan menurut saya, mayoritas pegawai di sana cukup disiplin. Mereka biasanya menjalankan tugas mereka dengan tepat waktu, terutama dalam hal pengurusan dokumen resmi.” (Hasil Wawancara 29/03/2023)

4. Biaya/Tarif

Indikator Biaya/tarif ketidak jelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah. Pengguna acap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah Rupiah yang harus mereka keluarkan. Terkait dengan Biaya/Tari yaitu jumlah rupiah yang dikeluarkan oleh masyarakat di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Kota Jayapura.

a. Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar dapat menikmati layanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock

Berdasarkan hasil wawancara dengan Masyarakat Bapak, BA mengatakan bahwa :

“Dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Wai Mhorock tidak di pungut biaya kami datang dilayani dengan gratis, tidak ada pegawai yang meminta bayaran karena pegawai disini bekerja paham aturan dan kewajiban mereka yang mereka laksanakan” (Hasil Wawancara 30/03/2023)

Senada dengan itu masyarakat Ibu, DH juga mengatakan bahwa:

“Tidak ada biaya yang di suruh kami bayar oleh pegawa disini semua pelyanan di gratiskan untuk kami, mungkin di kantor lain ada tapi kelurahan wai mhorok itu tidak ada sama sekali” (Hasil Wawancara 30/03/2023)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, AA mengatakan bahwa:

“Pelayanan tidak di pungut biaya semua gratis, hal ini saya sampaikan karena saya sering menerima pelayanan disini saya ikut merasakannya sebagai warga masyarakat kelurahan wai mhorock” (Hasil Wawancara 30/032023)

b. Darimana masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan dan biaya pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Wai Mhorock.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Bapak, BA yang sebelumnya telah diwawancarai. BA Mengatakan bahwa :

“Saya mengetahui jenis pelayanan dan biaya pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Wai Mhorock melalui pegawai/staff di Kantor Kelurahan Wai Mhorock.” (Hasil Wawancara 30/032023)

Menurut hasil wawancara yang disampaikan oleh masyarakat Ibu, AA mengatakan bahwa:

“Menurut pengalaman saya pada saat mengetahui tentang jenis pelayanan dan biaya pelayanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock. Saya mengetahuinya melalui melihat surat pengantar dari RT/RW setempat.” (Hasil Wawancara 30/032023)

5. Sarana dan Prasarana

Indikator Sarana Dan Prasarana sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya sebagai berikut.

a. Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Wai Mhorock

Masyarakat Bapak, BA yang peneliti temui di lokasi penelitian mengatakan bahwa :

“Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock sudah lengkap. Untuk penunjang pelayanan disini seperti komputer sudah lengkap dan dalam menunjang pelayanan administratif kami” (Hasil Wawancara 05/04/2023)

Hal yang sama juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, DH mengatakan bahwa :

“Pelayanan disini semua serba ada, karena ditunjang dengan sarana begitupun dengan prasarana. Baik itu dalam pelayanan khusus maupun umum, hanya ruang tunggu yang disediakan harus diperluas” (Hasil Wawancara 05/04/2023)

Lebih lanjut dikatan oleh masyarakat Ibu, AA beliau mengatakan bahwa :

“Untuk sarana dan prasarana di kelurahan wai mhorock sudah lengkap, mungkin yang perlu kita ingat adalah waktu pelayanan saja sehingga kita juga harus lebih dulu datang ke kantor agar kita bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan disini. Ada hal penting yang saya pikir harus diperhatikan oleh pihak Kantor Kelurahan Wai Mhorock, Distrik Abepura ini ” (Hasil Wawancara 05/04/2023)

b. Apakah terdapat area parkir di Kantor Kelurahan Wai Mhorock

Masyarakat Bapak, BA yang peneliti temui dilokasi penelitian mengatakan bahwa:

“Menurut pengamatan saya selama melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock. Kantor Kelurahan Wai Mhorock tidak memiliki lahan parkir yang luas. Oleh karena itu harus ada perhatian dari pihak kantor untuk meningkatkan lahan parkir agar lebih luas.” (Hasil Wawancara 05/04/2023)

Hal yang sama juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, DH mengatakan bahwa :

“Tentu. Lahan parkir memang menjadi masalah yang serius karena beberapa kali saya melakukan pelayanan disini saya tidak dapat tempat untuk parkir terpaksa saya harus

memarkirkaan kendaraan saya diluar area Kantor Kelurahan Wai Mhorock.” (Hasil Wawancara 05/04/2023)

Lebih lanjut dikatakan oleh masyarakat Ibu, AA beliau mengatakan bahwa:

“Menegenai permasalahan area parkir saya pikir ini masalah yang serius, karena di Kantor Kelurahan Wai Mhorock belum memiliki area parkir yang memadai, oleh sebab itu pihak dari Kantor Kelurahan Wai Mhorock harus meningkatkan atau memperluas area parkir, sehingga nantinya seluruh warga masyarakat yang ingin melakukan pelayanan bisa memarkirkan kendaraan mereka dengan baik didalam area Kantor Kelurahan Wai Mhorock.” (Hasil Wawancara 05/04/2023)

c. Kendala selama ini yang menghambat proses pelayanan mengenai sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Wai Mhorock

Masyarakat Bapak, BA yang peneliti temui dilokasi penelitian mengatakan bahwa:

“Berdasarkan pengalaman saya pada saat datang dan dilayani oleh petugas pemberi layanan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock tidak ada kendala selama proses pelyanan berlangsung mulai dari ruang tunggu dan kursi yang telah tersediakan hanya saja area parkir tidak memadai shingga beberapa kali saya memarkirkan kendaraan saya diluar area Kantor Kelurahan Wai Mhorock.” (Hasil Wawancara 05/04/2023)

Hal yang sama juga disampaikan oleh masyarakat Ibu, DH mengatakan bahwa :

“Menurut saya, berkaitan dengan sarana persarana yang ada di Kantor Kelurahan Wai Mhorock sudah cukup lengkap, terutama sarana yang disediakan bagi kami masyarakat hanya saja ruangan tunggu selama proses pelayanan kurang luas atau kecil.” (Hasil Wawancara 05/04/2023)

Lebih lanjut dikatakan oleh masyarakat Ibu, AA beliau mengatakan bahwa:

“Menurut pengalaman saya, sarana perasarana yang tersedia di Kantor Kelurahan Wai Mhorock sudah lengkap, hanya saja ruang tunggu selama proses pelayanan kecil, yang saya lihat Kantor Kelurahan Wai Mhorock sedang dibangun. Harapan saya semoga dengan dibangunnya kantor yang baru sarana persarana yang disediakan untuk kami warga masyarakat bisa lebih luas atau memadai.” (Hasil Wawancara 05/04/202