SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA ARSO KOTA, KECAMATAN ARSO, KABUPATEN KEEROM, PROVINSI PAPUA

Disusun Oleh

Israel K Borotian
20520166

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN (S-1)

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUANAN MASYARAKAT DESA "APMD"

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh Tim Penguji Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta, pada:

Pada Hari	: Selasa
Tanggal	: 28 September 2021
Jam	: 09:00 WIB
Tempat	: Ruangan Ujian Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nama	Tanda tangan
1. Dra. B Hari Saptaning Tyas, M.Si Ketua/Pembimbing Utamata	.....
2. Dra. Tri Daya Rini, M.Si Penguji Samping I	.....
3. Dra. Herawati, MPA Penguji Samping II	.....

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Israel K Borotian
NIM	: 20520166
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Arso Kota, Kecamatan Arso, Kabupaten Keerom, Provinsi Papua, ini tidak terdapart karya yang perna diajukan untuk gelar kesarjanaan di suatu perguruann tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang perna ditulis yang diterbitkan oleh yang lain, kecuali tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 28 September 2021

Yang menyatakan

Israel K Borotian

HALAMAN MOTTO

"Takut akan TUHAN adalah permulaan, pengetahuan, tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan"

Nasehat dan peringatan

"Hai anakku dengarkanlah didikan ayahmu, dan jangan menyia-nyiakan ajaran ibumu"

(Amsal 1 ayat 7-8)

"Tuhan adalah Guruku yang mampu mengajarkanku dalam suka maupun duka"

Diatas langit masiih ada langit maka harapan saya tidak akan hilang untuk mencapai cita-cita saya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Meski terasa berat, namun manisnya hidup justru akan terasa apabila semuanya berlalu dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan, aku persembahkan karya kecil ini kepada:

Tuhan Yang Maha Esa

"Terima Kasih atas pertolongan dan hikmah yang telah Tuhan berikan dalam hidup saya sehinggu dalam setiap proses pendidikan yang saya lalui selama berada di Yogyakarta, bisah terselesaikan dengan baik, walapun banyak hal yang sudah saya lalui dari baik sampai buruk, dari susah sampai dengan senang. Tapi tak lupah untuk berhenti bersyukur atas segala tuntunan dan penyertaan dalam hidup ini.

Bapa dan Mama

"Terima kasih buat kedua Pasang Suangmi Istri Henrry L Borotian dan Yustina A Dimara yeng telah melahirkan saya ke muka bumi ini, yang selalu memberikan kasih sayang tiada henti-hentinya, selalu memberikan doa buat setiap kehidupan saya sehari-hari. Menjamin saya, membesarkan saya, mendidik saya, sehingga bisah menyelesaikan pendidikan S1.

Keluarga Besar Asrama Raja Ampat Jogja

"Terima Kasih Telah menjadi Keluarga yang baik selama di Kota Study Yogyakarta.Bung Ketua IPMARAM- Raja Ampat Giovani Krey, Bung Viktot Watem, Bung Ellisa Saleo, Bung Maikel Rumbarak, Bung Acon Mamoribo, Bung Klemens Bikopioper, Bung Ichad ,Bung Lukas Watem, Bung Otis Dimara, Adik Rainer, Adik Silas, Adik Nuel, Adik Steven, dan mohon maaf yang tidak sempat tersebutkan namanya. Terimakasih ata dukungan dan kebersamaan kalian semua.

Keluarga Ku yang di Jogja

"Terima Kasih atas semangat dan Motivasi Buat Tanta Lidia Girbes, Pade Dies Girbes, Nerwe Petrus Nauyagir, Adik Adam Sapalo, Adik Jhon Borotian, Adik Juanita Borotian, Adik Cika Borotian, Lussi Arumisore, Adik Ani Toatubun, Yosopina Girbes, Yuliana Girbes, Yanwarius Hanggolyan, Lisa Yawan, dan

Teman dari Tim Futsal AmphibiFC, NusantaraFC, NoseniFC, IPMA-TB, Moskona, KindomFC, AleFC, ArsoFC, Keluargabesar dari Asrama FakFak, Asrama Bintuni. maaf jika tidak tersebut satu persatu namanya.

Keluarga Besar Borotian-Dimara

Terimakasih Untuk doa dan dukungan yang selama ini ada dan hadir dalam hidipKu disepanjang diriKu menempuh pendidika, maaf tidak bisah menyebut secara keseluruhan tapi doaKu dan HidipKu selalu ada untuk keluarga Besar.

Para Dosen di Kampus Tercinta STPMD"APMD" Yogyakarta

"Terima Kasih atas bimbingan keilmuan yang diberikan"

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penyusun, sehingga penyusun dapat melaksanakan kewajiban sebagai seorang mahasiswa melengkapi salah satu syarat menyelesaikan Program S1, melalui skripsi dengan judul ***" Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Arso Kota Kabupaten Keerom Provinsi Papua"***

Secara umum skripsi ini memuat beberapa bagian yang terbagi menjadi Empat bagian, yakni Bab I pendahuluan, Bab II Profil Kampung arso kota, Bab III analisis data, Bab IV penutup (kesimpulan dan saran).

Sebagai Manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan tentunya penyusun menyadari bahwa dalam penyusunun skripsi ini masi jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Sehingga penyusun sangat berterimakasih atas setiap masukan dan kritik yang disampaikan.

INTISARI

Penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa, di Kampung Arso Kota Distrik Arso Kabupaten Keerom salah satu permasalahan bahwa masyarakat di Desa memerlukan layanan dan harus disadari bahwa banyak sisi kehidupan sehari-hari yang erat kaitannya dengan fungsi layanan yang diemban oleh pemerintah kampung dalam memberikan Pelayanan yang serius karena untuk saat ini masyarakat kampung Arso Kota kurang mendapatkan pelayanan yang baik, karena aparat kampung yang belum semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas dan tangung jawabnya dalam melayani kebutuhan masyarakat kampung. Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Arso Kota? Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Analisi data dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian yaitu Pemerintah Kampung, BPD dan Masyarakat, dimana yang menjadi informan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang didapat, maka dapat dilihat dari lima Aspek yaitu, *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Namun dalam kelima indicator ini belum berjalan sesuai dengan kenginan masyarakat, seperti *Tangibles,* dimana dalam peralatan seperti fasiltas kantor, computer, ruang tunggu dalam kantor, papan pengumuman, parkiran kantor ddl. Yang belum di fungsikan dengan baik dalam memberikan layanan. ketidaknyamanan tempat pelayanan , ketidak darmawan pegawai dalam proses pelayanan, *Reliability,* yaitu kemampuan pemerintah kampung dalam melayani masyarakat belum terlaksanakan dengan baik dan ketidak rasa nyamanan dalam masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kampung dalam mengurus surat pengantar di kantor kampung sangat sulit bagi masyarakat kampung arso kota. *Responsiveness,*) pemerintah kampung Arso Kota belum begitu baik dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakatnya. Bisah di lihat dari apa yang di katakana salah satu informen, bahwa kepala kampung belum begitu baik dalam merespon keluhan-keluhan masyarakat. *Assurance,* Pengetahuan dan kesopanan para aparat kampung dalam melayani masyarat bisah di katakana belum begitu baik, di mana dalam melayaini masyarakat di kantor kampung masih saja di cuekin atau di biarkan begitu saja sehinggi masyarakat banyank mengeluh. *Emphaty* perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemerintah kampung terhadap masyarakat belum terlaksana dengan baik atau belum maksimal. mengatasi persoalan atau masalah masalah yang ada di dalam kampung arso kota.

Kata kunci:

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan berlakunya Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014, Desa memiliki kewenangan untuk mengurus dan mengelola desanya sendiri dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat. Dalam Undang-undang tersebut, Desa juga memiliki kewenangan-kewenangan baik dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan maupun dalam meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejateraan umum.

Pembangunan masyarakat desa dapat di laksanakan di bawah pimpinan aparatur pemerintah desa. Aparatur Pemerintah Desa merupakan unsur yang harus ada dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa. Sesuai dengan Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, yang termasuk di dalamnya Aparatur Pemerintah Desa adalah kepala Desa dan Perangkat Desa. dan juga Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014, Pasal 23 Tentang Pemerintah Desa di selenggarakan oleh pemerintah desa. Aparatur Pemerintah Desa merupakan penyelenggara Pemerintahan di Desa yang memiliki tugas-tugas pokok. Salah satu tugas pokok Aparatur Pemerintah Desa adalah memberikan Pelayanan umum atau Publik kepada masyarakat. Pada hakekatnya aparatur pemerintah merupakan organisasi yang di bentuk untuk melayani masyarakat. Konkretnya aparatur pemerintah desa dapat mengimplementasikan Kebijakan-Kebijakan Pemerintah Pusat dalam

Pembangunan pengakomodasian partisipasi masyarakat, Pengurangan beban Pemerintah Pusat, Penumbuhan kemandirian dan Kedewasaan daerah, serta penyusunan program yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti yang di katakan oleh James Q Wilson (dalam Ryaas Rasyid 1997, 102), ada beberapa elemen dalam tatah pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah negara (perangkat desa/aparatur desa), masyarakat politik (badan perwakilan desa) masyarakat sipil (institusi sosial,organisasi sosial,warga masyarakat), masyarakat ekonomi (pelaku ekonomi dan organisasi ekonomi),juga adanya partisipasi masyarakat akan terwujudmya pemerintahan yang demokratis dalam setiap pengambilan keputusan terutam di desa yaitu pemerintahan yang berasal dari (partisipasi) masyarakat. Di kelola oleh (akuntabilitas dan transparansi), dan di manfaatkan sebaik-baiknya untuk (responsifitas) masyarakat (Ari Swi Payana,Sutoro eko, 2003;22-23

Kinerja aparat pemerintah masih relatif rendah dan belum sepenuhnya bisa memnuhi harapan dan pelayanan publik, ketika melaksanankan tugas pokok, fungsi, kewengan, dan tanggung jawab, terutama dalam menyelengarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat. Melihat pentingnya peranan aparat pemerintah tersebut, secara tidak lansung lancar atau tidaknya Pembangunan di dalam Negri ini ditentukan oleh bagaimana Aparat Pemerintah tersebut menjalankan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawabnya. (Widodo 2001: 121)

Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014, pada Pasal 67 Mengatur dan Mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan Hak asal usul, Adat Istiadat, dan Nilai Sosial budaya masyarakat desa.

Menurut Tjokrowinoto (2001:11) relevansi pemuasan masyarakat atas Pelayanan yang disediakan, perilaku aparat pemerintah perlu diperhitungkan kopetensinya dengan mengacu pada 2 hal yaitu; *Pertama*, pemerintah harus memberikan pelayanan publik dengan ahli, menuntut kemampauan untuk memahami keadaan masyaraka, lalu merumuskan dalam suatu kebijakan kemudian diiplementasikan; *kedua,* pemerintah harus mempunyai kompetensi untuk memberdayakan masyarakat sipil agar dinamika interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat mengalami perubahan menjadi hubungan yang horizontal.

Dalam kehidupan sehari-hari pelayanan publik sangat penting bagi setiap individu, pelayanan publik merupakan pondasi untuk mengembangkan kesejateraan dan pengembangan dalam pemberdayaan masyarakat di suatu desa, globalisasi ini mendorong masyarakat untuk berani dan terbuka untuk haknya terutama dalam pelayanan publik sehingga masyarakat bisa sejahtera dan semakin maju. Berbagai kebijakan yang dibuat pemerintah untuk meningkatkan pelayan publik tapi belum menyutuh masyarakat bawah sehingga terus mendapatkan sorotan dari masyarakat, bahkan iplementas pun selalu dicermati oleh berbagai elemen dalam masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perluh menerapkan strategi peningkatan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas

pelayanan. Peningkatan kebutuhan dan tuntutan masyarakat haruslah diimbangi dengan peningkatan ketrampilan dan kopetensi aparatur pemerintah juga. Selain itu, dituntut juga kinerja yang efektif dan efisien. Dengan ini, pelayanan terhadap masyarakat benar-benar menjadi prioritas utam dan para aparat pemerintahan sebagai pelayan masyarakat akan lebih mampu melayani, mengayomi, dan menumbuhkan partisipasi masyarakat, sehingga pemerintah yang baik dan sesuai dengan harapan serta aspirasi masyarakat dapat tercipta.

Fakta membuktikan bahwa masyarakat di Desa memerlukan layanan dan harus disadari bahwa banyak sisi kehidupan sehari-hari yang erat kaitannya dengan fungsi layanan yang diemban oleh pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan Administratif.

Namun, demikian Pelayanan Pemerintah di Desa atau Kampung Arso Kota, belum sesuai dengan Amana Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014, Tentang Asas Subsidiaritas, Pasal 19, Huruf (e) yang dimaksud dengan "Proporsionalitas" adalah asas yang mengutamakan keseimbngan antara hak dan kewajiban penyelenggaraan Pemerintahan Desa. dan Huruf (f) yang di maksud dengan "Profesionalitas" adalah Asas yang mengutamakan keahlian yang berdasarkan kode Etik dan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Namun dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Arso Kota, Kinerja aparatur pemerintah desa belum signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan amanah Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014. Seperti Pelayanan Administratif di Desa atau Kampung Arso Kota yang selalu dipersoalkan masyarakat, karena Kinerja Pemdes yang buruk, di mana pada

setiap jam Kerja Aparatur desa belum atau tidak datang ke kantor desa, adapun yang datang hanya sesaat, utuk beberapa jam kemudian lalu pulang, meskipun itu tidak seusai Jam kerja saat datang maupun pulang sehingga itu menjadi kendala bagi masyarakat dalam Persoalan Pengurusan Administratif di desa, mulai dari Pembuatan atau Pengurusan Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah, Kartu Tanda Penduduk (KTP). Sehingga masyarakat beranggapan bahwa kantor desa itu hanya bangunan yang di sediakan oleh pemerintah hanya menjadi pajangan di dalam desa saja, sebab ketika masyarakat desa ingin menjumpai aparatur desa demi mengurus surat yang di maksud, masyarakat harus mencari sampai ke rumah atau ke tempat tertentu, dengan demikian dapat di simpulkan bahwa aparatur tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014, yang tertuang dalam Pasal 51, (a). Merugikan kepentingan Umum, (c). Menyalahgunakan Wewenang, Tugas, Hak dan kewajiban. (e). Melakukan tindakan meresakan sekelompok masyarakat desa.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Arso Kota, Kecamatan Arso, Kabupaten Keerom, Provinsi Papua”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, Peneliti dapat mengatakan bahwa Kualitas pelayanan publik sangat penting bagi setiap individu, maka rumusan

masalahnya sebagai berikut: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Arso Kota?”

C. Tujuan Penelitian

Dalam merumuskan suatu tujuan penelitian, Peneliti bertitik tolak pada rumusan masalah agar penelitian tidak menyimpang dari apa yang dipermasalahkan, Maka Tujuan Penelitian adalah: “Untuk menggambarkan Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa bagi Masyarakat“.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi aparat Desa dapat menjadi masukan agar lebih memperhatikan dan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan Pelayanan yang di peroleh.
2. Bagi peneliti sendiri adalah untuk memperluas wawasan tentang kinerja pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas Pelayanan (Administratif), kepada masyarakat di Desa Arso Kota, Kecamatan Arso, Kabupaten Keerom, Provinsi Papua.

E. Kerangka Konseptual

1. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah susatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan di maksudkan untuk memecakan permasalahan konsumen/pelanggan" (Gronross dalam Daryanto dan Ismanto, 2014:135). Berdasarkan pendapat diatas maka pelayanan adanya usaha dan interaksi antara karyawan dengan konsumen agar terjadi kepuasan konsumen dalam pemberi layanan yang tidak bisa dilihat atau kasat mata.

Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan antara satu pihak ke pihak yang lain dalam pemberian layanan (melayani) secara tidak kelihatan untuk memenuhi kebutuhan dan pemeca masalah yang di berikan oleh layanan.

Menurut Sedarmayanti (2009:283) mengemukakan bahwa "Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, Kegiatan Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi Administrasi Negara. Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Kotler (2003:464) Menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

1. *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di *front desk* yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Berdasarkan penjelasan dua pendapat diatas maka peneliti berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan antara pemerintah dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga disini di tegaskan bahwa pemerintah beritindak sebagai penyedia layanan barang atau jasa.

Hardiyansyah, (2018:30-31), Pelayanan Umum adalah kebutuhan dasar, Pemerintah sebagai Instansi Penyedia Pelayanan Publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus di berikan Pemerintah terbagi dalam Tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah Pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang di butuhkan publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, BPKB, STNK, IMB, Paspor, dll.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan Publik, misalnya Jaringan Telfon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan Air bersih dll.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah Pelayanan yang menghasilkan Berbagai bentuk jasa yang di butuhkan Publik, misalnya Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan Kesehatan, Penyelenggaraan Transportasi, Jasa Pos, Sanitasi lingkungan, TPA, Jalan dan Trotoar dll.

Menurut Peneliti, Hardiyansyah menegaskan bahwa Pemerintah sebagai penyedia layanan harus memahami dan menyediakan pelayanan yang berkualitas seusai dengan kebutuhan masyarakat atau kebutuhan publik, yaitu Pelayanan Administrasi, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa.

2. Asas Pelayanan

Asas-asas pelayaan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

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

b) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsipefisiensi dan efektivitas.

d) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayaan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak mebedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan kewajiban. Pemberi dan Penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka Asas-asas pelayanan publik adalah layanan yang diberikan sehingga setiap orang dapat menggunakan layanan tersebut sesuai kebutuhannya.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konversional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdir atas sejumlah keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi kenginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala seuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang di berikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Sinambela P, Lijan (2008:6-7).

Menurut Ibrahim (2008:22) kualitas pelayaan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah, 2011:40).

Menurut Van Looy (dalam Jasfar, 2005:50) suatu model dimensi kualitas jasa yag ideal baru memenuhi beberapa syarat apabila:

1. Dimensi harus bersifat secara satuan yang *komprehensif*, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan *valid* untuk sebagai spektrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*) (Hardiyansyah,2011).

Dari dua pendapat diatas mengenai kualitas pelayanan publik peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik haruslah berjalan dengan dinamis sesuai kebutuhan jasa atau produk yang memiliki strategi, sistem dan sumber daya manusia yang bermutu baik, maka timbul penilayan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penilayan yang sudah ditentukan harus bersifat umum dan *valid* serta bebas dan tidak terbatas dalam memberikan layanan, sehingga akan timbul namanya kepuasan dari pengguna layanan.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut di lihat dari kriteria dimensi kualitas pelayanan.

Karangan Zeithaml, Valerie (et.al) (1990:42) dalam Hardiyansyah (2011:45-46) yang mengatakan kualitas *Servequal* (kualitas pelayanan) mengandung:

a. *Tangibles*, atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
b. *Reliability*, kemampuan untuk menyelenggarkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
c. *Responsiveness* (respon/ketanggapan), kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara iklas.
d. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan kesopaanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
e. *Emphaty* (Empati), perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

Maka definisi konseptual variabel tergantung Kualitas Pelayanan adalah karakteristik pelayanan publik yang tertangkap dari *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/ketanggapan), *assurance*

(jaminan) dan *emphaty* (empati. Karakteristik pelayanan publik akan menimbulkan kepuasan bagi pengguna layanan.

Menurut Joseph, 1997:564 dalam Zuliam Yamit dimensi kualitas dikelompokan menjadi enam dimensi yaiu:

1. *Performance* (Kinerja). Hal yang paling penting bagi pelanggan adalah apakah kualitas produk menggambarkan keadaan yang sebenarnya atau apakah layanan diberikan secara benar.
2. *Range and type of Features* (jangakauan dan tipe fitur). Selain fungsi utama dari suatu produk dan pelayanannya, pelanggan sering tertarik pada kemampuan atau keistimewaan yang dimiliki produk dan pelayanan.
3. *Reability and Durability* (reabilatas dan daya tahan). Kehandalan produk dalam pengguna secara normal dan berapa produk dapat digunakan hingga perbaikan diperlukan.
4. *Maintainability and Serviceability* (Pemeliharaan dan kemudahan servis). Kemudahan untuk mengopasikan produk dan kemudahan perbaikan maupun keterediaan komponen pengganti.
5. *Sensory Characteristics* (Karakteristik sensorik). Penampilan, corak, rasa, daya tarik, bau, selera dan beberapa faktor lainnya mungkin menjadi aspek penting dalam kualitas.
6. *Ethical Profile and Image* (Profil dan citra etis). Kualitas adalah bagian terbesar dari kesan pelanggan terhadap produk dan pelayanan (Yamit 2002:11)

Dimensi kualitas yang dikemukaan oleh Zeithaml dan Joseph tersebut berpengaruh kepada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Tetapi dari dua dimensi memiliki perbedaan yaitu, Zeithaml lebih kepada jasa yang dilayani sedangkan Joseph lebih kepada produk atau barang. Sehingga untuk menilai kualitas dari jasa yang diberikan pleh pemerintah sebaiknya menggunakan dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu menggunakan *tangibles* (Yaitu, tercemin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.), *reliability* (yaitu, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat*), responsiveness* (Yaitu, kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat), *assurance* (Yaitu, pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan), *dan empathy* (perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan).

F. Ruang Lingkup Penelitian

1. *Tangibles*, atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
2. *Reliability*, kemampuan untuk menyelenggarkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan), kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara iklas.

4. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan kesopaanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5. *Emphaty* (Empati), perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

G. Metode Penelitian

Metode adalah cara yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan ataupun menganalisis data dengan perantaraan alat tertentu untuk mencapai tujuan, adapun metode yang digunakan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

   Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatis yaitu metode penelitian yang tertujuh pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang, masalah aktual dengan data yang dikumpulkan, yang disusun, dijelskan kemudian di analisis(Winamo Surachmad, 1990). Dengan penelitian deskriptif kualitatis damaksudkan untuk menggambarakan keadaan yang sebenarnya terjadi atau apa adanya.

2. Unit Analisis

   Dalam hal ini yang menjadi subyek penelitian yaitu pemerintah desa, BPD dan Masyarakat, dimana yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu perangkat-perangkat desa. adapun cara yang digunakan dalam menenrukan informan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan

cara purposive, yang mana cara ini telah menentukan siapa yang menjadi informannya yaitu:

a. Kepala desa
b. Perangkat desa
c. BPD
d. Masyarakat

Sedangkan obyek penelitian adalah pelayanan publik yang meliputi pelayanan administrasi, barang dan jasa yang berada di Desa/Kampung Arso Kota, Kecamatan Arso, Kabupaten Keerom, Provinsi Papua.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam metode ilmiah. Dalam memperoleh data yang memadai dari masalah yang diteliti, ada 3teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana penyelidik mengadakan pengamatan itu dilakukan dalam situasi buatan yang kususnya diadakan (winarno Surachmad), 1982:162). Observasi dilakukan secara lansung dalam kegiatan yang dilaksanakan ataupun dengan pengamatan secara tidak lansung. Observasi yang peneliti lakukan adalah terkait Pelayanan Pemerintah desa dalam meningkatkan Kualitas pelayan publik.

Dalam obaevasi ini peneliti hanya sebagai pengamat yang hadir di lokasi. Ovservasi lansung ini dilakukan dengan cara formal

dan informal unuk mengamati berbagai kegiatan dan peristiwa pelaksanaan pelayanan pemerintah dalam hal ini peneliti mengamati secara langsung bagaimana Kualitas pelayanan publik di Desa, Berdasarkan undang-undang No. 6 Tahun 2014 Tetang Desa.

b. Wawancara (*interview*)

Teknik pengumpulan dara interview melalui wawancara secara lansung dan mendalam serta bertatap muka drngan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian. Teknik interview atau wawancara lansung ini berhubungan dengan Kinerja aparatur Desa dalam meningkatkan mutu pelayanan publik untuk menghasilkan data yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan informasi yang lebih detail dan informasi tersebut dapat di yakini kebenarannya. Interview atau wawancara ini dilakukan pada aparatur desa dan masyarakatmenggunakan panduan wawancara.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mencatat dan menganalisis arsip-arsip, surat-surat dan dokumentasi lain yang mendukung dan berhubungan dengan kegiatan dalam pelaksanaan kinerja pemerinta desa dalam pelayanan publik. Teknik ini juga sebagai penunjang data-data yang telah diperoleh dari Observasi dan Wawancara (Sugiyono, 2012,hal,304-309). Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat

berupa gambar, patung, film dan lain-lain.Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

4. Teknik Analisis Data

Pada tahap ini bagaimana seorang peneliti mampu mengidentifikasi data-data yang ada kemudian melakukan analisis atau mendalami berdasarkan pernyataan-pernyataan yang sebernanya atau secara empiris. Selain itu juga dapat berasal dari pengalaman yang dialami peneliti dilapangan terhadap kebijakan hasil observasi terhadap kebiasaan, tingka laku dan memberi arti atau makna terhadap pernyataan-pernyataan dan informan serta sikapnya.

Berdasarkan definisi menurut Lexy J. Moleong, 19990:103analisis data adalah: “proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang di sarankan oleh data”, untuk menganalisis data, maka digunakan analisis data secara kualitatif, langkah-langkah yang digunakan yaitu:

a. Pengumpulan data, yaitu pengumpulan data baik kepustakaan maupun data dari lapangan yang sesuai dengan permasalahan.
b. Indentifikasi data, yaitu mengelompokan data-data untuk disusun cera sistematis.

c. Interpretasi data, yaitu pembahasan data hasil penelitian baik berupa teori maupun kenyataan dilapangan. Dalam hal ini dapat juga dilakukan triangulasi data atau cek dan recek.

d. Kesimpulan, yaitu mendeskripsikan hasil pembahasan dan analisis sehingga diketahui jawaban dari permasalahan yang ada, serta diharapkan mampu memberikan solusi yang terbaik.

BAB II

PROFIL KAMPUNG ARSO KOTA, KECAMATAN ARSO, KABUPATEN KEEROM

A. Sejarah Kampung Arso Kota

Kampung Arso Kota merupakan salah satu kampung di Distrik Arso Kabupaten Keerom, terletak kurang lebih antara $02^{0}55^{1},27,80^{11}$ Lintang selatan dan 140^{0} $46,33,86^{11}$ bujur timur sebagian luas wilayah 317,80 KM^{2} dan terbagi atas 2 RW dan 6 RT.

Secara atministrasi Kampung Arso Kota merupakan kampung definitif yang masuk dalam wilayah administratif Distrik arso. Kampung Arso Kota berbatas lansung dengan:

1. Di sebelah utara perbatasan dengan kampung pemekaran yowong:
2. Di sebelah timur perbatasn dengan distrik arso timur.
3. Di seblah selatan perbatasn dengan kampung workwana.
4. Di sebelah barat perbatasan dengan kampung kwimi, yanama pir l, yuwanain, asyaman, sanggaria, yamua.

Luas wilayah kampung Arso Kota adalah 317,80 KM^{2}. Kampung Arso Kota berada diatas 500 m dpl dan memiliki karakteristik dataran rendah. Jarak tempuh kampung Arso Kota dari ibu kota distrik adalah 0 KM sedangkan jarak tempuh dari kabupaten 1 Km dan jarak ibu kota provinsi dapat di tempuh dengan waktu satu jam dengan menggunakan kendaraan roda dua dan roda empat.

B. Keadaan Demografi

1. Jumlah Penduduk

Kampung Arso Kota memiliki populasi penduduk 2.111 dengan jumlah penduduk laki-laki 1,086 jiwa dan jumlah penduduk perempuan 1.025 jiwa.

Untuk mengetahui jumlah penduduk kampung Arso Kota secara keseluruhan dengan cara mengetahui jumlah setiap usia antara laki-laki dan perempuan beserta usia yang produktif anak-anak bahkan sampai pada lansia berdasarkan data yang terkumpulkan pada tahun 2016-2021 dapat saja tertera seperti berikut:

Tabel 2.1

Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur Pada Tahun 2016-2021

No	Kelompok Umur	Jumlah Penduduk		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	0-4	114	126	240
2	5-9	113	85	198
3	10-14	112	109	221
4	15-19	101	96	197
5	20-24	88	80	168
6	25-29	82	72	154
7	30-34	98	82	180
8	35-39	73	57	130
9	40-44	59	55	114
10	45-49	59	65	124
11	50-54	43	50	93
12	55-59	41	48	89
13	60-64	47	46	93
14	65-69	23	19	42
15	70-74	15	21	36
16	75-100	18	14	32
	Jumlah / Total	**1.086**	**1.025**	**2.111**

(Sumber data: Monografi kampung Arso Kota 2016-2021)

Dari tabel di atas dapat di ketahui secara seksama bahwa, jumlah penduduk berdasarkan usia yang produktif terbanyak adalah usia antara 20-59 tahun dengan jumlah 1.052 jiwa (berbagai rasio antara laki-laki dan perempuan). Sedangkan yang paling sedikit adalah penduduk dalam usia 75+ (lansia) tahun dengan jumlah 32 jiwa (berbagai rasio laki-laki dan perempuan). Dari data ini dapat disimpulkan secara sederhana bahwa penduduk di kampung Arso Kota terdiri dari penduduk yang berada dalam usia produktif atau usia kerja.

2. Tingkat Pendidikan Masyarakat

Pendidikan adalah instrumen penting untuk peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia. Kesadaran tentang pentingnya pendidikan bagi masyarakat kampung Arso Kota dapat diketahui dari jumlah penduduk yang pernah dan sedang menyelesaikan pendidikan berdasarkan tabel di bawah ini.

Tabel 2.2

Tingkat Pendidikan Masyarakat

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)
1	Tidak Sekolah	49
2	Tidak Tamat SD	554
3	Tamat SD	279
4	Tamat SMP	193
5	Tamat SMA	192
6	Tamat D1, D2, D3	4
7	Sarjana	6
Jumlah		1.227

(Sumber data: Monografi kampung Arso Kota 2016-2021)

Jumlah penduduk menurut tingkat pendidikan adalah 1.227 jiwa dengan jenjang pendidikan yang tertera pada tabel diatas. Hal ini menujukan bahwa penduduk kampung Arso Kota memiliki tingkat pendidikan yang sangat rendah.

3. Pencarian Penduduk Kampung Arso Kota

Mata pencarian dikampung Arso Kota pada umumnya petani multicultural dan petani tanaman umur panjang yaitun Pinang, Coklat, dll. Namun ada pula yang berternak maupun bergerak dibidang jasa dan perdagangan, wirausaha dan pegawai negeri sipil. Sebagai mata pencaharian utama penduduk yaitu berkebun dan berternak misalnya: Berekebun sayuran dan sebagian berternak ayam, babi, sapi dan bebek yang merupakan komuditi andalan dikampung Arso Kota.

4. Kepemilikan Ternak

Jumlah kepemilikkan hewan ternak oleh penduduk Kampung Arso Kota terdiri dari:

Tabel 2.3

Kepemilikan Ternak

No	Ternak	Ekor
1	Sapi	1.715
2	Babi	525
3	Ayam	270
4	Bebek	85
Jumlah		2.595

(Sumber data: Monografi kampung Arso Kota 2016-2021)

Berdasarkan analisis tabel di atas bahwa, dapat di simpulkan. Peternakan yang paling menonjol di kampung Arso Kota adalah beternak

sapi dan babi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah keseluruhan ternak yang ada di kampung Arso Kota yaitu 2.595 ternak. Sehingga dapat di simpulkan bahwa salah satu sumber pendapatan masyarakat kampung Arso Kota yaitu beternak.

C. Kondisi Sarana Dan Prasarana

Kondisi sarana dan prasarana umum kampung Arso Kota secara garis besar adalah sebagai berikut:

- Balai Desa: 1 buah
- Gedung Serba Guna: 1 buah
- TK: 1 buah
- SD Swasta: 1 buah
- SMP: 1 buah / Swasta
- SMP: 1 buah / Negeri
- SMA: 1 Buah /Negeri
- SMA: 1 Buah / Swasta
- Puskesmas: 1 buah
- KORAMIL: 1 buah
- Lapangan olah raga: 1 buah
- Masjid: 1 buah
- Gerja Katolik: 1 buah
- Kantor lembaga agama: 1 buah
- Pasar: 1 buah

Berdasakan data di atas dapat dilihat bahwa kampung Arso Kota sendiri terbilang cukup baik dari sisi infrastruk, kalo dilihat dari kelengkapan infrastruktur banguan, tempat-tempat umum. Berdasakarkan data dapat di simpulkan bahwa kemajuan pembanguan inftarastrukur di kampung Arso Kota, cukup baik karena lokasinya yang cukup strategis dimana posisi kampung tidak terlalu jauh dari kabupauten/kota Keerom.

D. Visi dan Misi Kampung Arso Kota

Misi Jangka Panjang: "Tebangunnya tata kelolah pemerintah kampung yang baik dan bersih guna mewujudkan kehidupan masyarakat kampung yang adil, makmur, dan sejahtera pada tahun 2020".

Visi Jangka Menengah:

"Tercapainya tata kelolah pemerintah kampung yang baik dan bersih guna mewujudkan kehidupan masyarakat kampung yang adil, makmur, dan sejahtera organik, dinamis dan berbudaya gotong-royong pada tahun 2020".

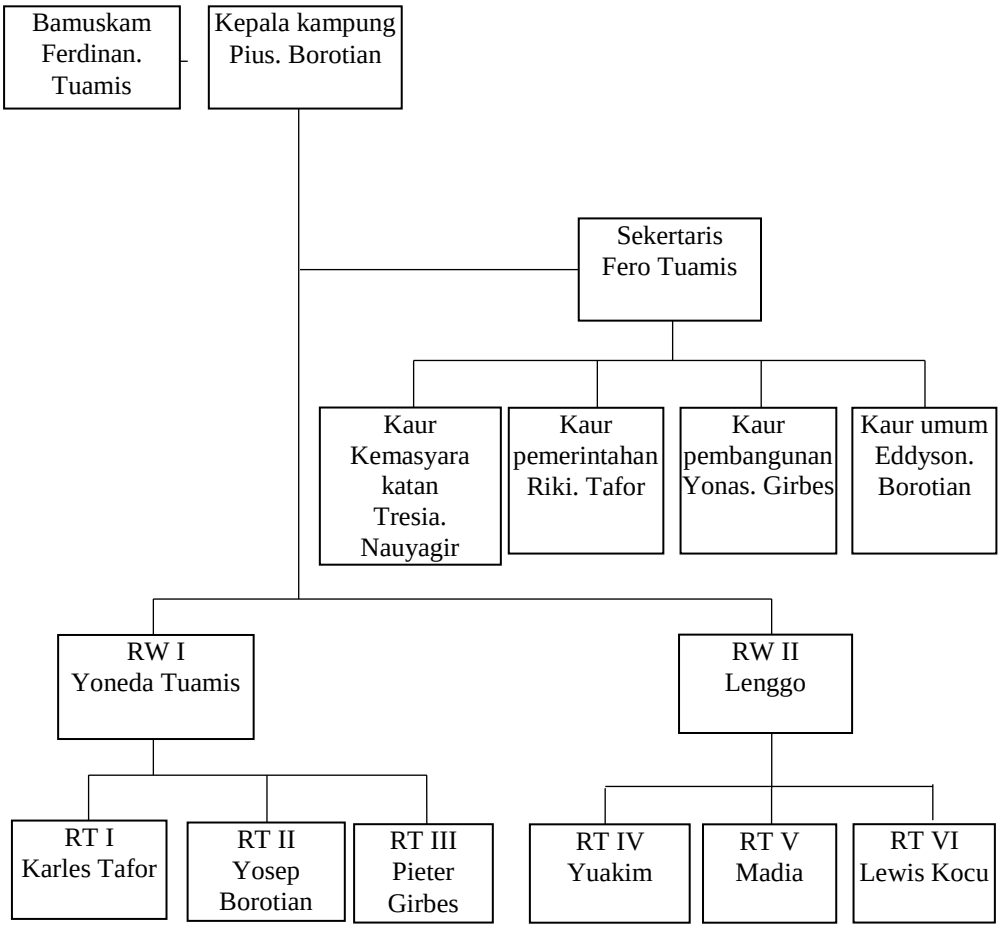
Misi:

1. Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, cerdas, terampil, agamis, dan berdaya saing.
2. Mendayagunakan sumber daya alam dalam mengembangkan ekonomi kerakyatan.
3. Melakukan reformasi system kinerja aparatur pemerintah kampung guna meningkatkan kwalitas pelayanan kepada masyarakat.

4. Melakukan program-program yang telah dilaksanakan oleh pemerintah kampung Arso Kota periode tahun kemarin sebagaimana yang tercantum dalam RKPK Arso Kota.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik dalam pelayanan masyarakat.
6. Mewujudkan lembaga kemasyarakatan yang pro aktif dalam pemberdayaan masyarakat.

E. Pemerintah Kampung Arso Kota

a. Susunan Organisasi Pemerintah Kampung



(Sumber data: Monografi kampung Arso Kota 2016-2021)

b. Perangkat Pemerintah Kampung Arso Kota

Adapapun perangkat pemerintah kampung Arso Kota adalah sebagai berikut:

Kepala Kampung	: 1	= Pius Borotian
Sekertaris Kampung	: 1	= fero rosita tuamis
Kaur Kesra	: 1	= Tresia Nauyagir
Kaur Pemerintahan	: 1	= Riki Tafor
Kaur Pembangunan	: 1	= Yonas Girbes
Kaur Umum	: 1	= Eddyson Borotian
Ketua RW I	: 1	= Yoneda Tuamis
Ketua RW 2	: 1	= Lenggo
Ketua RT I	: 1	= Karles Tafor
Ketua RT II	: 1	= Yosep Borotian
Ketua RT III	: 1	= Pieter Girbes
Ketua RT IV	: 1	= Yuakim Borotian
Ketua RT V	: 1	= Madia
Ketua RT VI	: 1	= Lewis Kocu

Dari susunan organisasi Kampung Arso Kota yang ada diatas dapat kita ketahui bahwa yang menjalankan pemerintah kampung kampung Arso Kota di pegang oleh kepala kampung, lalu kemudian sekertaris kampung, dan kemudia kaur-kaur yang terbagi atas kaur kemasyarakan, kaur pemerintahan, kaur pembangunan dan kaur umum, serta RT dan RW.

Adapun tugas dan fungsi pemerintah kampung Arso Kota.

1. **Kepala Kampung**

Kepala kampung berkedudukan sebagai pemimpin pemerintahan kampung melaksanakan tugas dan kewajibannya bertanggung jawab kepada masyarakat dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada bupati melalui kepala distrik, kepala kampung memimpin penyelenggaraan pemerintahan kampung berdasarkan kebijakan.

2. **Sekertaris Kampung**

Sekertaris kampung berkedudukan sebagai unsur staf yang yang membantu kepala kampung dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban, Sekertaris kampung dipimpin oleh seorang sekertaris kampung yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala kampung, sekertaris kampung sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai wakil kepala kampung.

Sekertaris kampung mempunyai tugas melakukan ketatausahan dalam melaksanankan tugas dan fungsinya:

a. Pelaksanaan urusan surat menyurat dan kearsipan.
b. Pelaksanan dan rencana pelaporan kegiatan pemerintahan kampung.
c. Pelaksanaan pelayanan Administrasi pemerintah kampung.
d. Pelaksanaan urusan perlengkapan dan rumah tangga.
e. Menyusun rencana peraturan kampung dan rancangan keputusan kepala kampung.

Sekertaris kampung dalam melaksanankan tugas dan funsinya dapat dibantu oleh tenaga staf sekertaris sesuai dengan beban kerja.

3. Kaur dalam Struktur Pemerintahan

a. Kaur Pemerintahan

Kaur pemerintahan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis yang membantu kepala kampung dalam bidang pemerintahan kampung, bagian pemerintahan dipimpin oleh kepala bagian yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala kampung dan secara administrasi melalui cara kampung, bagian pemerintahan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan dsn mengevaluasi kegiatan pemeliharaan dan ketentraman dan ketertiban kampung, melaksanan kedudukan, administrasi pertanahan dan pembinaan sosial dan politik.

Bagian pemerintahan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi yaitu:

1. Perencanaan dan pelaksanan pemeliharaan dan ketentraman
2. Perencanan dan pelaksanaan administrasi kependudukan
3. Perencanaan dan pelaksanaan administrasi pemerintahan
4. Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pembinaan sosial dan politik.

b. Kaur kemasyarakatan

Kaur kemasyarakatan menjadi unsur pelaksanaan teknis yang membantu tugas kepala kampung dalam bidang kemasyarakatan,

bagian kemasyarakat dipimpin oleh kepala bagian yang berkedudukan dibawh dan bertanggung jawab kepada kepala kampung secara adminitratif melalui sekertaris kampung.

Kaur kemasyarakatan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pembinaan mental spirtual keagamaan, nikah, talak, rujuk, dan sosial, kesejateraan keluarga dan kesehatan masyarakat.

Kaur kemasyarakatan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi yaitu:

1. Merencanakan dan pelaksanaan pelayanan informasi pemerintah kampung.
2. Pencataan dan pelayanan administrasi, Nikah, Talak, Cerai, dan Rujuk.
3. Merencanakan dan pelaksanaan kegiatan bidang sosial.
4. Merencanakan dan pelaksanaan kegiatan bidang pemuda, olahraga dan perempuan.
5. Merencanakan dan pelaksanaan kegiatan bidang pendidikan dan kebudayaan.
6. Menyusun dan pelaksanaan kegiatan bidang kesejateraan keluarga dan kesehatan masyarakat.
7. Menyusun rencana peraturan kampung dan rencana keputusan kepala kampung sesuai dengan bidang tugasnya.
8. Pelaporan rencana dan pelaksanaan kegiatan kemasyarakatan.

c. Kaur Umum

Kaur umum menjadi pelaksana teknis yang membantu tugas kepala kampung dalam bidang administrasi kepala masyarakat, bagian umum dipimpin oleh kepala bagian yang berkedudukan dibawah dan bertangungjawab kepada kepala kampung secara adminitratif melalui sekertaris kampung.

Bagian umum mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi, kegiatan informasi pemerintah kampung, pelayanan administrasi kependududkan dan catatan sipil, surat-surat keterangan, rekomendasi, dan legalisasi surat-menyurat lainya, fungsi bagian umum yaitu:

1. Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan informasi pemerintah kampung.
2. Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.
3. Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan surat-surat keterangan.

d. Kaur Pembangunan

Kaur pembangunan menjadi unsur pelaksana teknis yang membantu tugas kepala kampung dalam bidang administrasi kepada masyarakat, bagian pembangunan dipimpin oleh kaur yang berkedududkan bawah dan bertanggung jawab kepada kepala kampung secara adminitratif melalui sekertaris kampung.

Bagian pembangunan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi, kegiatan pemerintah kampung yang terkait dengan pembangunan fisik non fisikdan.

Jalan kampung dan sarana prasarana lainya serta legalisasi surat-menyurat lainya, fungsinya bagian bambangunan yaitu:

1. Perencanaan dan pelaksanaan pembangunan fisik dan non fisik di kampung.
2. Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan administrasi surat ijin pembangunan rumah.
3. Perncanaan dan pelaksanaan pembuatan sarana dan prasarana masyarakat.

4. RT / RW

Rukun warga atau dikatakan RW merupakan lembaga pemerintah yang terdiri dari beberapa kelompok dikampung dan di pimpin oleh satu ketua RW. Sedangkan RT adalah rukun tetangga yang menhimpun beberapa kepala keluarga atau KK dikampung dan di pimpin oleh satu ketua.

Fungsi RT/RW yaitu:

a. Mebuat data penduduk akan pengamatan tertentu yang diperlukan sebagai arsip kampung.
b. Menggerakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan tertentu.
c. Membuat gagasan berdasrakan aspirasi masyarakat.
d. Mengurus fasilitas masyarakat.

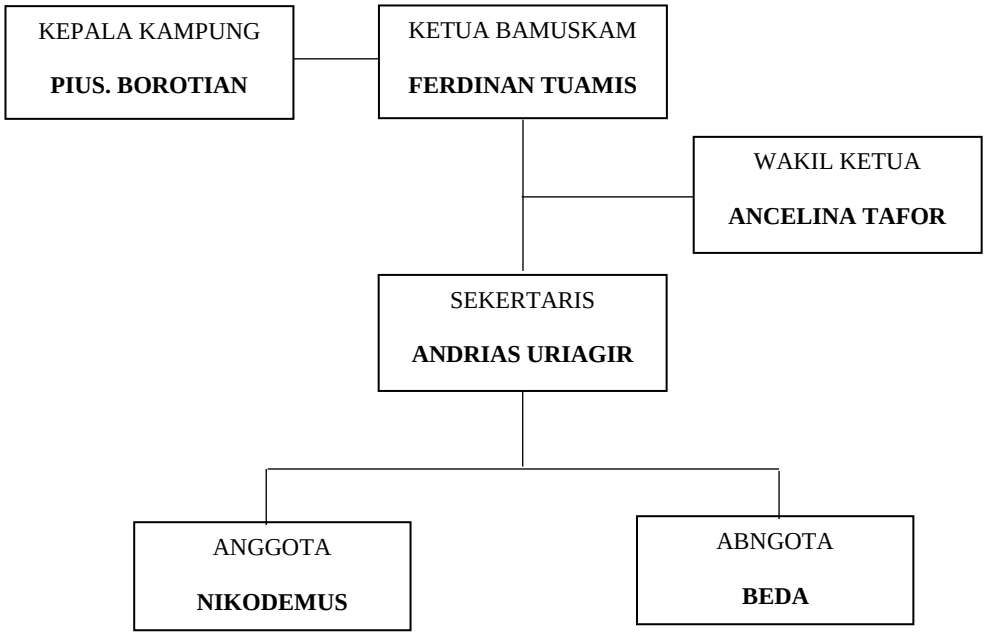
e. Melakukan koordinasi atas masyarakat serta organisasi itu sendiri

f. Menjadi jembatan penghubung antar masyarakat dan pemerintah kampung.

5. Badan Musyawarah Kampung (BAMUSKAM)

Bamuskam adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya mewakili wakil rakyat dari penduduk kampung berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis. Dalam upaya meningkatkan kinerja kelembagaan di kampung, meperkuat kebersamaan, serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.

Struktur Organisasi Badan Musyawarah (BAMUSKAM) Kampung Arso Kota Distrik Arso Kabupaten Keerom.



(Sumber data: Monografi kampung Arso Kota 2016-2021)

Adapapun Perangkat Bamuskam Kampung Arso Kota adalah sebagai berikut:

Ketua Bamuskam	:	Ferdinan Tuamis
Wakil Ketua Bamuskam	:	Ancelina Tafor
Sekertaris Bamuskam	:	Andrias Uriagir
Anggota Bamuskam	:	Nikodemus Kaunfu
Anggota Bamuskam	:	Beda Nauyagir

F. Isu-Isu Strategi Pemmbangunan Kampung

Analisis isu-isu strategi dalam rencana pebangunan jangka menengah kampung arso kota distrik arso dilakukan dengan mempertimbangkan isi obyektif daerah dan perekomonian yang terjadi dikampung arso kota distrik arso selama melaksanakan pembangunan 5 (lima) Tahun terakhir (2010-2014 merupakan dasar utama visi dan misi pembangunan jangka menengah yang juga akan menentukan kinerja pembangunan dalam jangka 5 Tahun mendatang.

No	Masalah	Penyebab	Dukungan Sumberdaya	Usul program
A.	**Bidang Pemerintahan kampung**			
1.	Aspek Tata Pemerintahan Kampung	a. Efektivitas Peraturan Perundang-undang yang dilakukan oleh kepala kampung. b. Penataan Atministrasi Pemerintahan Kampung		• Program peningkatan kapaitas aparatur pemerintah desa • Program pembinaan dan fasilitasi pengelolaan keungan desa • Program peningkatan profesionalis tenaga pemeiksa dan aparatur pengawasan

No	Masalah	Penyebab	Dukungan Sumberdaya	Usul program
				• Program peberdayaan kelembagaan kesejateraan sosial • Program penataan dan penyempurnaan kebijakan sistem dan prosedur pengawasan • Program pembinaan dan pengebangan aparatur • Program peningkatan kapasitas sumberdaya aparatur
B.	**Bidang Pebangunan Kampung**			
1.	Aspek Infrastruktur Dasar	c. Masi kurangnya baik kualitas atau fasilitas infrastruktur jalan dan jebatan d. Belum tersedia sarana dan prasarana pemerintah kapung Arso kota yang memadai e. Belum tersedianya jaringan air baku sebagai pemasok air bersih bagi kebutuhan rumah tangga f. Belum tersedianya pembangunan perumahan khusus buat pecahan KK yang memadai.		• Program perencanaan tata ruang • Program pemanfaatan ruang • Program pengendalian pemanfaatn ruang • Program rehabilitas/pemeliharaan jalan dan jembatan • Program rehabilitas/pemeliharaan talud/bronjong • Program inpeksi kondisi jalan dan jembatan • Program tanggap darurat jalan dan jembatan
1.	Apek Sosial Budaya			
	Pendidikan	a. Masih banyak anak usia sekolah yang tidak sekolah serta kesadaran masyarakat untuk bersekolah yang masih sangat rendah. b. Belum meratanya sebaran		• Program Peningkatan Pelayanan Perpustakaan • Program Peningkatan sarana dan prasarana perpustakaan • Program pendidikan anak usia dini • Program wajib belajar pendidikan dasar sembilan tahun

No	Masalah	Penyebab	Dukungan Sumberdaya	Usul program
		pendidikan di Distrik dan kampung yang menyebabkan perbedaan APK dan APM yang mencolok antara Distrik. c. Banyak jumlah ruang kelas yang rusak baik pada jenjang sekolah dasar, menengah pertama dan menengah atas/kejuaraan. d. Belum optimal proses belajar mengajar sebagi akibat sarana dan prasarana seperti buku, alat-praktik, alat peraga dan alat-alat laboratorium yang masih sangat kurang memadai. e. Dsitribusi guru dan tenaga pendidikan yang tidak merata antara satuan pendidikan dan antar wilayah termasuk terpenuhinya kebutuhan guru daerah terpencil sesuai dengan standar pelayanan minimal. f. Sistem informasi manajemen yang menyajikan data dan informasi belum berjalan dengan baik. g. Belum mantapnya		• Program pendidikan menengah • Program pendidikan Non formal • Program pendidikan Luar biasa • Program peningkatan mutu pendidikan dan tenaga kependidikan • Program pengembangan budaya baca dan pembinaan perpustakaan • Program manjemen pelayanan pendidikan

No	Masalah	Penyebab	Dukungan Sumberdaya	Usul program
		koordinasi antara dinas kabupaten keerom dengan dinas provinsi terhadap perencanaan, pelaksanaan dan monitoring serta evaluasi. h. Pelaksanaan muatan lokal yang masih bersifat umum dan belum menyentuh lansung terhadap kepentingan derah. i. Distribusi tenaga pendidikan yang tidak propersional antar distrik maupun antara sekolah antar distrik, terutama yang berhubungan dengan tenaga pendidikan bagi bidang ilmu tertentu. j. Masih rendahya serapan dunia usaha dan industri untuk menerima tenaga kerja tingkat menengah karena dianggap masih kurang terampil dan kurang profesional.		
	Kesehatan	a. Pelayanan kesehatan yang berkualitas masih belum merata untuk seluruh lapisan dan strata ekonomi dan sosial masyarakat.		• Program obat dan perbekalan kesehatan • Program upaya kesehatan masyarakat • Program pengawasan obat dan makanan • Program promosi kesehatan dan pemberdayaan

No	Masalah	Penyebab	Dukungan Sumberdaya	Usul program
		Pelayanan kesehatan masih bersifat diskriminatif sehingga menyebabkan disparatis status kesehatan dan gizi masyarakat antar wilayah dan antar tingkat sosial ekonomi serta gender. b. Kinerja pelayanan kesehatan yang rendah, yang menyebabkan tingginya angka kematian bayi di kabupaten keerom. c. Perilaku masyarakat yang kurang mendukung pola hidup bersih dan sehat. d. Rendahnya kondisi kesehatan lingkungan e. Terbatasnya srana dan prasarana kesehatan di kabupaten keerom pada saat ini masih belum memadai baik secara kuantitas maupun kualitasnya. Sarana, prasarana dan tenaga kesehatan terpusat di wilayah wilayah terpencil. f. Terbatasnya tenaga kesehatan dan distribusi		masyarakat • Program perbaikan Gizi masyarakat • Program pengembangan lingkuangan sehat • Program pencegahan dan penanggulangan penyakit menular • Program standarisasi pelayanan kesehatan penduduk miskin • Program pengadaan, peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana puskesmas/puskesmas pembantu dan jaringannya • Program pengadaan, peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit/rumah sakit jiwa/rumah sakit paru-paru/rumah sakit mata • Program kemitraan peningkatan pelayanan kesehatan • Program peningkatan pelayanan kesehatan anak balita • Program peningkatan pelayanan kesehatan lansia • Program pengawasan dan pengendalian kesehatan makanan • Program peningkatan keselamatan ibu melahirkan dan anak.

No	Masalah	Penyebab	Dukungan Sumberdaya	Usul program
		tidak merata. Jumlah sumber daya manusia (SDM) kesehatan belum memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas dengan penyebaran yang tidak merata. g. Terbatsnya sumber daya obat dan perbekalan kesehatan. h. Terbatasnya kegiatan untuk pemberdayaan masyarakat khususnya penunjang oprasional kader posyandu di tingkat kampung.		

(Sumber data: Monografi kampung Arso Kota 2016-2021)

G. Program-program pengembangan dari instasi lain yang telah ada.

Adapun program pengembangan dari instansi lain yang telah ada di wilayah Kampung Arso Kota antara lain:

a. Program dari dinas PU melalui program PPIP. Pogram ini meliputi pembangunan infrastruktur kantor Kampung, pengerukan lahan sebagai irigasi dan pengembangan kemandirian masyarakat melalui pembentukan usaha-usaha ekonomi produktif.

b. Program kementrian melalui PNPM mandiri. Program ini meliputipembangunan infrastruktur Desa dan pengembangan kemandirian masyarakat melalui Ibu PKK.

c. Iformasi lain yang relefan dengan tugas PSP-3

Informasi yang berkaitan dengan tugas PSP-3 antara lain:

1. Adanya program GERBANDA (gerakan pembangunan dua arah), melalui bantuan keuangan kepada Kampung (BK3).
2. Adanya bantuan dana dari program PPIP untuk meningkatkan ekonomi produktif.
3. Adanya lembaga-lembaga sosial yang siap membantu pelaksanaan PSP-3.

d. Respon atau sikap masyarakat atas keberadaan PSP-3

1. Masyarakat menerima dengan senang hati atas keberadaan PSP-3
2. Masyarakat siap membantu PSP-3 dalam melaksanakan tugas dan kewajiban di lapangan

DAFTAR PUSTAKA

Ari Dwipayana dan Sutoro Eko, *"Membangun Good Governance di Desa"* (Yagyakarat, 2003).

Daryanto dan Ismanto. *Konsumen dan pelayanan Prima*. 2014.

Hardiyansyah.2018. *Kualitas Pelayan Publik* (Edisi revisi).

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi.* Yokyakarta: Gava Media.

Karangan Zeithaml. 1990. *Delivering Quality Service* (Memberikan Layanan Berkualitas).

Lijan, Poltak Sinambela. 2008. Revormasi Pelayanan Publik. Jaakarta: Bumi Aksara

Ryaas Rasyid 1997. *Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru.*

Sedarmayanti, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Surakhmad, Winarno. 1990. *Penelitian Ilmiah Dasar Metode Dan Teknik.* Bandung: Tarsito

Prof. Dr H. Inu Kencana Syafie, M.Si. (Buku Ilmu pemerintahan)

Sinambela P, Lijan (2008:6-7).

(dalam Jasfar, 2005:50)

Karangan Zeithaml, Valerie (et.al) (1990:42) dalam Hardiyansyah (2011:45-46)

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kampung (RPJMK) tahun 2016-2021 *(peraturan kampung Arso Kota distrik arso kabupaten keerom nomor 01 tahun 2015)*

Sumber Lain

https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html

https://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html

Undang-Undang Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.