

KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG ADMINISTRASI DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DISTRIK WARMARE KABUPATEN MANOKWARI

Septer Wonggor¹, Sutrisno², Indiati³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Waskita Dharma, Malang, Jawa Timur, Indonesia

Email: septewonggor343@gmail.com

Article History

Received: 24-07-2024

Revision: 07-08-2024

Accepted: 10-08-2024

Published: 12-08-2024

Abstract. This research aims to determine the quality of service in the administrative sector in the context of public services at the Warmare District office, Manokwari Regency. The research method used is a qualitative research approach. In the data collection technique, the author uses an interview technique and then obtains data from the results of the interview. From the research results, it can be concluded that the people of Warmare District are satisfied with the services provided by the Warmare District Public Services Department in terms of reliability regarding reliability in handling every public complaint, reliability in terms of time and accuracy of the service process. Judging from the assurance aspect, especially security at the Warmare Subdistrict Office, Manokwari regency, it has shown efforts to improve the quality of its services related to providing a sense of security for the community, namely by placing parking attendants who help secure conditions in the parking lot. Then any items left in the service room will be kept by the staff until the owner picks them up.

Keywords: Quality of Public Services, Administrative Services

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di bidang administrasi dalam rangka pelayanan publik di kantor Distrik Warmare Kabupaten Manokwari. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian pendekatan kualitatif. Pada teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara yang kemudian akan diperoleh data dari hasil wawancara tersebut. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masyarakat Distrik Warmare merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Distrik Warmare dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan di Kantor Distrik Marmare sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disipan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi

How to Cite: Wonggor, S., Sutrisno., & Indiati. (2024). Kualitas Pelayanan di Bidang Administrasi dalam Rangka Pelayanan Publik di Kantor Distrik Warmare Kabupaten Manokwari. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4 (4), 1485-1495. <http://doi.org/10.54373/ifjeb.v4i4.1594>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan

publik. Administrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebutan pelayanan publik (public servis) yang mencakup pelayanan administrasi, perijinan dan pelayanan umum.

Pelayanan memiliki arti penting karena setiap manusia membutuhkan kegiatan pelayanan dari manusia lain dalam memenuhi kebutuhan hidup. Seperti yang dikemukakan oleh Sinambela (2006), “pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan. Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat.

Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia adalah Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam undang undang ini ada standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan KeDistrikan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi keDistrikan/Desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya. Salah satu KeDistrikan di Kabupaten/Kabupaten, tepatnya pada Distrik Warmare juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar, pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari kaur umum. bahwa dalam pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam 2 jenis pelayanan.

Distrik Warmare merupakan Distrikan yang terletak di wilayah Distrik Warmare, Kabupaten Manokwari. KeDistrikan ini terdiri dari 21 RW (Rukun Warga) dan 146 RT (Rukun Tetangga). KeDistrikan ini terbentuk atas dasar Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 1987, dengan nama awal Warmar Adapun nama Warmare sendiri baru ditetapkan pada tahun 1981 oleh Perda Kabupaten Manokwari. Menurut Perda Kabupaten Manokwari No. 4 tahun 1967, kabupaten manokwari masuk dalam Lingkungan VI Distrik Warmare. Distrik adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia, khususnya pada wilayah bagian timur, yakni provinsi Papua, Papua Barat, Papua Barat Daya, Papua Tengah, Papua Pegunungan, dan Papua Selatan, yang berada di bawah kabupaten atau kota. Istilah "distrik" setara dengan "kecamatan" yang sebelumnya digunakan seperti halnya di provinsi-provinsi lain di Indonesia. Penetapan ini menyusul diterapkannya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Provinsi Papua. Distrik merupakan perangkat Daerah Kabupaten atau Kota di Papua yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh seorang Kepala Distrik.

Secara administratif, Distrik Warmare dikelilingi oleh beberapa Distrik lainnya yang ada di Kabupaten Manokwari. Di sebelah utara, Distrik Warmare berbatasan langsung dengan Distrik Tanah Rubuh. Sedangkan di sebelah timur, Distrik ini juga berbatasan langsung dengan distrik Sidey, Distrik Prafi. Di sebelah selatan, Distrik Warmare berbatasan dengan Distrik Masni, Distrik Warmare. Lalu, di sebelah barat, Distrik ini berbatasan dengan Distrik Manokwari utara, Distrik Manokwari Timur. Warmare dipimpin oleh seorang Kepala Distrik. Dalam mengemban tugasnya sehari-hari, Kepala Distrik Warmare dibantu oleh staf dengan jumlah personel 10 orang. Untuk mengurus administrasi kependudukan, warga setempat bisa datang ke Kantor Distrik Warmare yang beralamatkan di Jl. Warmare, Distrik Warmare, Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat 98317. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah, berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif. dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Karena itu, baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui Kualitas Pelayanan pengadministrasian umum dalam rangka pelayanan Publik di Kantor Distrik Warmare Kabupaten Manokwari. Pada teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara yang kemudian akan diperoleh data dari hasil wawancara tersebut. Dengan menggunakan teknik wawancara sebagai salah satu teknik untuk memperoleh data maka hubungan peneliti dengan narasumber/informan bersifat independen.

Bentuk penelitian yang digunakan adalah bentuk penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti. Menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis, dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti yaitu tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Distrik Warmare Kabupaten Manokwari. Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan, fokus penelitian digunakan sebagai dasar pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dengan cara pandang karya ilmiah ini, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian terhadap penulisan karya ilmiah ini. Penelitian ini menggunakan informan atau narasumber sebagai sumber data utama. Adapun informan-informan yang penulis tentukan merupakan orang-orang yang menurut penulis memiliki informasi yang memberikan data atau informasi yang valid kepada penulis dilapangan. Seperti para staff dan masyarakat yang mengurus kebutuhannya di Kantor Distrik. Analisis data dilakukan secara kualitatif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN DISKUSI

Pelayanan Publik di Distrik Warmare Kabupaten Manokwari

Pelayanan publik pada dasarnya adalah bentuk pelayanan di sektor umum yang diberikan oleh pegawai pemerintah dalam bentuk barang dan jasa kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dan segala ketentuan untuk memperoleh layanan tersebut diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Distrik Warmare Kabupaten Manokwari menyebutkan ada 3 jenis pelayanan publik yang disediakan oleh Distrik Warmare. Yakni pelayanan administrasi, barang dan jasa. Untuk administrasi ada surat kematian, surat lahir, surat riwayat tanah, surat

keterangan belum menikah, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan tidak mampu dan surat hibah. Untuk pelayanan barang ada raskin yang berubah nama menjadi rastra dan ada juga program bantuan langsung tunai dan untuk pelayanan jasa ada penyalur kredit usaha rakyat.

Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu di Distrik Warmare Kabupaten Manokwari

Kualitas adalah tolak ukur yang terkait dengan kemampuan, skill, kecerdasan dan lain-lain. Kualitas yaitu menyangkut mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya) suatu hal yang akan dinilai. Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di Distrik Warmare Kabupaten Manokwari saat ini, penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Berry & Parasuraman (2020) yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*) serta empati (*emphaty*).

Bukti Fisik

Dimensi *tangible* yaitu Bukti Langsung (*tangible*) merupakan penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi pelayanan. Untuk mengukur dimensi *tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik dibidang administrasi surat keterangan tidak mampu Distrik Warmare, peneliti menggunakan indikator sebagai berikut a) Kenyamanan tempat dan penampilan pegawai dalam melakukan pelayanan; b) Kemudahan dalam proses pelayanan; c) Kelengkapan sarana dan prasarana; d) Keserdahanaan alam memberikan pelayanan publik; e) Kejelasan dalam melakukan pelayanan publik. Dari semua indikator diatas ada 1 indikator yang dinilai kurang sesuai dengan harapan masyarakat yakni mengenai kejelasan dalam melakukan pelayanan publik. Kejelasan tersebut terletak pada kehadiran pegawai di kantor Distrik. Meskipun ketidakpastian ada atau tidaknya pegawai adalah faktor utama yang membuat penilaian masyarakat kecil atas indikator ini. Pegawai di kantor Distrik Warmare senantiasa diharapkan tetap profesionalisme dalam melakukan pelayanan publik.

Kehandalan

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Untuk mengukur dimensi *reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di bidang administrasi surat

keterangan tidak mampu yang diberikan oleh Distrik Warmare. Indikator yang digunakan yaitu (1) kecermatan dan kemampuan pegawai dalam memberikan produk pelayanan dengan benar dan tepat (2) kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dari 2 Indikator diatas satu indikator telah sesuai dengan harapan masyarakat dan yang satu belum memenuhi harapan masyarakat. Indikator yang telah sesuai dengan harapan masyarakat adalah kecermatan dan kemampuan pegawai dalam memberikan produk pelayanan.

Ketanggapan

Ketanggapan atau *responsiveness* pegawai di Distrik Warmare Kabupaten Manokwari sangat berhubungan dengan aspek kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau dengan bahasa yang lebih sederhana yakni sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat. Untuk mengukur dimensi *responsive* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik dibidang administrasi surat keterangan tidak mampu yang diberikan oleh Distrik Warmare. Indikator yang digunakan yaitu (1) pegawai merespon setiap pengguna layanan yang datang, (2) pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan (3) kemampuan pegawai untuk menyelesaikan keluhan dari masyarakat. Ketiga indikator diatas telah dinilai baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Jaminan

Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi pegawai di Distrik Warmare Kabupaten Manokwari juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Empati

Pada dimensi *emphaty* peneliti bertujuan untuk mengetahui sikap pegawai kepada masyarakat ketika melaksanakan tugasnya dan untuk tingkat kemauan pegawai untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pengguna layanan yang datang ke kantor Distrik Warmare. Untuk mengukur dimensi *emphaty* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik dibidang administrasi surat keterangan tidak mampu yang diberikan oleh kantor Distrik Warmare. Indikator yang digunakan yaitu (1) pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, (2) pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun, dan (3) pegawai melayani

dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan); d) Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Dari empat indikator diatas ada dua indikator yang sesuai dengan harapan masyarakat yakni indikator ac dan indikator d. Selebihnya indikator a dan b belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi

Adapun faktor pendukung yang membuat pelayanan publik di Kantor Distrik Warmare Kabupaten Manokwari menjadi lancar dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- Support antar pegawai, artinya antar pegawai satu dengan yang lainnya saling memberikan semangat untuk berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat selaku pengguna layanan.
- Rapat Koordinasi Rutin, Rapat koordinasi rutin ini dimaksudkan untuk mengevaluasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Rapat ini diadakan setiap 3 bulan sekali.
- Kesadaran diri pegawai, artinya untuk yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Kantor Distrik Warmarepara pegawai diharuskan memiliki kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.
- Pengadaan program peningkatan sumber daya manusia. adapun upaya peningkatan kompetensi keahlian yang dilakukan Kantor Distrik Warmare yaitu melalui pelatihan, kursus, study banding, pembinaan maupun pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).
- Falisilitas sarana dan prasarana yang lengkap, dengan adanya falisitas yang lengkap proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Distrik Warmare Kabupaten Manokwari akan berjalan dengan lancar.

Adapun faktor penghambat proses pelayanan publik oleh pegawai di Kantor Distrik Warmare Kabupaten Manokwari yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- Sumber daya manusia, dalam hal ini meliputi kurangnya pegawai di Kantor Distrik, dibuktikan dengan merangkapnya pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Distrik Warmare dikarenakan kosongnya jabatan kepala seksi pemerintahan. Selain itu sumber daya pegawai juga dirasa kurang. pegawai di Distrik Warmare Kabupaten Manokwari juga mengalami kendala pada keahlian sumber daya manusia. Tidak semua pegawai ahli dalam mengoperasikan komputer. Mungkin ada yang dari faktor usia ataupun

yang lainnya. Padahal kemampuan akan hal tersebut sangat diperlukan dalam proses pelayanan publik.

- Kesadaran masyarakat, kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

Pelayanan Publik di Kabupaten Manokwari

Berdasarkan temuan penelitian bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah di Distrik Warmare kepada masyarakat dilihat dari ketersediaan pelayanan menjelaskan bahwa ketersediaan pelayanan administrasi sudah tersedia dengan baik. Ketersediaan pelayanan administrasi tersebut berupa surat keterangan lahir, surat keterangan kematian, surat keterangan pindah, surat keterangan domisili tempat tinggal, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan belum menikah, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan riwayat tanah, surat akta jual beli tanah; Pelayanan barang meliputi Rastra (Beras Sejahtera), BLT (Bantuan Langsung Tunai); dan pelayanan jasa meliputi penyalur kredit usaha rakyat dapat diperoleh langsung dari Kantor Distrik Warmare dan menunggu proses selanjutnya

Temuan tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam jenis-jenis pelayanan publik bahwa “Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang Bidang Administrasi di Distrik Warmare dapat diambil kesimpulan bahwa aspek bukti fisik (*tangible*) Distrik Warmare memiliki luas ruang 8x6m² untuk kapasitas

jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor Distrik Warmarebelum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Distrik Warmare merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Distrik Warmare dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Aspek daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung. Aspek jaminan (*assurance*) khususnya keamanan di Kantor Distrik Warmare Kabupaten Manokwari sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disipkan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil. Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Distrik Warmare yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan se jelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

REFERENSI

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ahmar, A., & Rahman, A. (2017). Development of teaching material using an Android. *Global Journal of Engineering Education*, 19(1).
- Ahmad, F. A. 2006. *Hubungan Penerapan Absensi Sidik Jari (Finger Print) dengan Motivasi dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor)*. Bogor.
- Alda, N. A. 2014. *Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Absensi Finger Print (Sidik Jari) Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. Pekanbaru.

- Arikunto. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Cahyana, A., Pratama, J. A., Ramadhan, M. A., Totalia, S. A., & Wahyudi, S. (2024). Automation Model Development for School Reaccreditation of Early Childhood Education. *International Journal of Instruction*, 17(1), 193-214.
- Farhanuddin, F., Mardiyono, M., & Budiard, B. (2023). Inovasi Administrasi Publik dalam Menyokong Pengembangan Kurikulum Pesantren di Era Digital: Studi di Yayasan Pondok Pesantren Al-Arif NW Teko. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 8(3), 2073-2080.
- Hade Chandra Batubara, S. E., Agustina, E. S., Sos, S., MM, C., Rosita, S. E., Nuryakin, R. A., ... & SE, M. (2024). Pemahaman Bisnis Proses Dan Pengembangannya. *Cendikia Mulia Mandiri*.
- Hasmarini, D. P. 2008. *Pengaruh Keadilan Prosedural dan Distributif Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Afektif*. *Jurnal Bisnis dan STRATEGI* Vol.17 No.1 Juli 2008. Universitas Diponegoro : Semarang.
- Heriawanto. 2004. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Karyawan Magister Manajemen Agribisnis Institut Pertanian Bogor*. Skripsi Departemen Ilmu Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian. Fakultas Pertanian. IPB. Bogor.
- Hasibuan, M. 2003. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Herzberg, F. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen*. Diterjemahkan oleh Hasibuan, M. (Edisi Kedua). Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, M. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ibramsyah. 2013. *Efektivitas Penerapan Absensi Finger Print Terhadap Disiplin Kehadiran Pegawai Negeri Sipil (Studi Di Kantor Wilayah Lampung Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia)*. Bandar Lampung : Universitas Lampung.
- Jumiati, S. 2007. *Analisis Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil di Propinsi Riau*. *Jurnal Tepak Manajerial Magister Manajemen UNRI*. Vol.7, No.7 Maret 2007.
- Indiati, I., Pattiran, M., & Wahyudi, S. (2024). Pemberdayaan Masyarakat Tani Nelayan dan Peternak (Studi pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Provinsi Papua Barat). *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4(2), 340-354.
- Indiati, I., Wahyudi, S., & Vanchapo, A. R. (2024). Nurse Leadership Style in Indonesia Hospitals: A Literature Review. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4(2), 393-405.
- Indiati, I., & Aisyam, A. (2021). Strategi Implementasi Kebijakan Peningkatan Mutu Di SMA Negeri 1 Praya Lombok Tengah. *JAMAK: Jurnal Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan*, 8(1), 1-10.
- Indiati, I., Suljatmiko, S., Hoerudin, C. W., Afrilia, U. A., & Ratih, S. W. W. (2023). Optimization of E-Government Through Information Technology Management. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(3), 374-383.
- Indiati, I. (2022). Kebijakan Pemerintah Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Dalam Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 6(2), 508-514.
- Irwansyah, M., Supriyono, B., Sujarwoto, S., & Mardiyono, M. (2023, July). Economic Development and Welfare After Regional Proliferation in Indonesia. In *International Conference of Public Administration and Governance (ICOPAG 2022)* (pp. 205-213). Atlantis Press.
- Khusna, I. 2013. *Pengaruh Semangat dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kebumen*.
- Kusumawarni, D. 2007, *Pengaruh Semangat dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kudus*. Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

- Muslikhun, Hasiolan, L. B dan Fathoni, A. 2016. *Pengaruh Mekanisme Finger Print, Prosedur Finger Print, Pencapaian Target Finger Print Terhadap Kedisiplinan Pegawai di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Semarang*. Journal of Management Vol.2 No.2 , Maret 2016.
- Muchidarsyah. 2003. *Pengaruh Efektivitas Absen Finger print Terhadap Disiplin Pegawai Pada Kantor Bagian Administrasi Umum dan Keuangan Universitas Mulawarman*. Samarinda.
- Nugroho, Y. 2011. *Disiplin Kerja Dengan Menggunakan Alat Biometric Jenis Finger Print Mampu Untuk Mendisiplinkan Pekerjaan dalam Hal Absensi*. Jakarta.
- Rivai, V. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Setiawan, A. 2011. *Kualitas Perangkat Lunak Absensi Sidik Jari Dampaknya Terhadap Disiplin dan Prestasi Kerja di PT Kagum Karya Husada*. Jakarta.
- Setiadi, A. 2011. *Dampak Kualitas Software Absensi Terhadap Disiplin Kerja Karyawan di Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN)*. Bandung.
- Sinaga,T. 2012. *Sistem Presensi Dengan Metode Sidik Jari Menggunakan Sensori Finger Print Dengan PC*. Jakarta.
- Sinungan,M.2005. *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Bumi Aksa, Jakarta.
- Sudjana. 2004. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung : Sinar Baru Algeindo.
- Sujarweni, V. W. 2015. *SPSS Untuk Penlitian*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Baru Press. Cetakan 8/2015.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Tenaga Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi*Suhartawan, B., MT, M., Nurmaningtyas, A. R., Deni, H. A., MM, C., Santje Magdalena Iriyanto, M. T., ... & Barsei, A. N. (2024). *Metodologi Penelitian*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Syafri, M., Marsidi, M., & Vanchapo, A. R. (2023). Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Disiplin Kerja Pada Kantor Pemerintahan Kota Pagar Alam. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 58-75.
- Wahyudi, S., Mahsuni, A. W., & Khannanah, S. F. (2023). Program Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengelolaan Usaha Rumahan (Studi pada Aktifitas Ibu-Ibu Rumah Tangga Di Desa Wisata Dewi Sri Di Kecamatan Jabung Kabupaten Malang). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 8(1), 61-66.
- Waliulu, Y. S., Sos, S., Kom, M. I., Indah Naryanti, S. K. M., Seneru, W., Titi Nugraheni, S. E., ... & MKes, M. (2024). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Yunus, Y., Gani, J. A., Mardiyono, M., & Saleh, C. (2023). Effectiveness of Village Government Apparatus Performance in Village Fund Management (A Study in Sirenja District, Donggala Regency). *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 26(3).