

PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DISTRIK ABEPURA KOTA JAYAPURA

Syamsudin Usman

Program Studi Ilmu pemerintahan
Fakultas Ekonomi, Sastra dan Sosial Politik
Universitas Sains dan Teknologi Jayapura
Jl. Sentani – Padang Bulan Jayapura, 99351
syamusman01@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan regulasi yang berlaku, baik untuk warga negara maupun penduduk. Ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan administrasi oleh lembaga pemerintah. Pentingnya pelayanan publik yang adil dan akuntabel adalah untuk membangun kepercayaan masyarakat, dengan etika pelayanan publik sebagai fondasi utamanya. Penelitian ini fokus pada realitas dan harapan terkait pelayanan publik di Distrik Abepura, Kota Jayapura. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh petugas di Distrik Abepura cukup memadai. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Meskipun dirasakan cukup baik, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

Dengan demikian, penelitian ini menyoroti perlunya peningkatan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih holistik dan efektif, sehingga dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih komprehensif di masa yang akan datang.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kepercayaan Publik, Kepuasan Masyarakat, Distrik Abepura.

ABSTRACT

Public service is an activity aimed at meeting the community's needs by applicable regulations for citizens and residents. This includes the provision of goods, services, and administration by government agencies. Fair and accountable public services are essential to build public trust, with public service ethics as its primary foundation. This research focuses on the reality and expectations related to public services in Abepura District, Jayapura City. The research approach used is quantitative. The results of the study indicate that, overall, the level of satisfaction with public services provided by officials in Abepura District is quite adequate. However, there still needs to be a gap in the community's perception of these services. Although perceived as quite good, they must still fully meet the community's expectations. Thus, this research highlights the need to improve the provision of more holistic and effective public services to better and more comprehensively meet the community's expectations and needs in the future.

Keywords: Public Services, Public Trust, Community Satisfaction, Abepura District.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik disebut juga sebagai kepercayaan publik, sehingga warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik, pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik dengan dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (Lewis dan Gilman, 2005 : 22).

Unsur-unsur pelayanan publik yakni penyediaan layanan pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).

Penerima layanan ialah mereka yang disebut sebagai konsumen, layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan yaitu adanya kepuasan pelanggan. Dalam memberi layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan, karena tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

Pelayanan publik yang baik akan tercermin melalui kesediaan karyawan yang baik, adanya sarana dan prasarana yang baik, keakuntabilitas atau tanggungjawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu dalam berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Prinsip pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan di Distrik Abepura Kota Jayapura terhadap kepuasan masyarakat yakni kesederhanaan prosedur pelayanan, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, kemudahan akses dalam artian

tempat dan lokasi serta saran pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan manfaat atau dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi, adanya kenyamanan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan didalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan keamanan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan akan tetapi organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat, hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan bagi organisasi publik pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektifitas dan efisien kegiatan yang dilakukan dengan lancar, semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat, sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan, ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi yang mengakibatkan banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat distrik.

Layanan yang diberikan contohnya adalah membuat Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, pengurusan perizinan mendirikan bangunan, dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah ditingkat desa. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan, waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Distrik Abepura akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat, penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran pelayanan publik.

Keadaan yang seharusnya dan senyatanya sangatlah berbeda karena ketika dilapangan hal yang terjadi ialah dimana ada masyarakat yang melakukan perekaman pembuatan Kartu Tanda Penduduk, yang seharusnya ialah bagaimana pegawai dapat melayani dengan penuh keramahan dan membuat pelanggan nyaman, tetapi nyatanya tidak karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada kantor distrik tersebut dengan raut wajah yang datar dan tidak ada ekspresi senyum yang menciptakan suatu keramahan. Selanjutnya juga dimana harus ada kenyamanan dengan disiapkan atau tersedianya ruang tunggu yang memadai serta kondusif, tetapi kenyataan berbeda karena pada saat melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk masih terlihat beberapa pelanggan yang berdiri tanpa mendapat tempat duduk, dan yang lebih parahnya lagi pembuatan Kartu Tanda Penduduk dimana dibutuhkan secara cepat oleh pelanggan dengan waktu paling lambat dua minggu sesuai yang sudah ditentukan dalam peraturan, tetapi yang terjadi sebaliknya dimana Kartu Tanda Penduduk bisa diselesaikan atau yang bersangkutan dapat mengambil bahkan lebih dari dua minggu. Hal-hal ini menggambarkan bagaimana hal yang seharusnya sudah tidak sesuai dengan kenyataan dan prinsip-prinsip pelayanan publik belum seutuhnya diterapkan.

Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Distrik Abepura menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam

mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di distrik tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Nasir (1988:51) metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. Apabila ditinjau dari arti kata maka penelitian merupakan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan obyektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum. Urutan dalam penelitian ini sebagai berikut :

3.1. Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif..

Penelitian kuantitatif adalah definisi, pengukuran data kuantitatif dan statistik obyektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka.

3.2. Lokasi dan Unit Penelitian

a. Lokasi

Lokasi adalah tempat dilakukan penelitian. Tempat penelitian dilakukan di Distrik Abepura Kota Jayapura.

b. Unit Penelitian

Perumusan masalah diatas telah menunjukkan unit penelitian, penelitian ini yang menjadi unit atau obyek adalah masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan pada pelayanan publik di Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura.

3.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Nawawi (1995:141) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri atas manusia, tumbuh-tumbuhan, benda-benda, dan gejala-gejala, nilai test atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Distrik Abepura

Kota Jayapura dengan jumlah yakni 100.000 orang.

b. Sampel

Menurut Nawawi (1995:141) sampel adalah sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dari populasi yang ada maka peneliti memilih 384 orang sebagai wakil populasi dalam membantu beberapa hal yang akan ditanya.

Setelah mengetahui jumlah sampel maka teknik sampling yang digunakan adalah sampling random yaitu pengambilan contoh secara acak (random) yang dilakukan pada 11 kelurahan di Distrik Abepura dimana setiap responden pada masing-masing kelurahan dibutuhkan 35 orang, dengan menggunakan table Kracjie dengan tingkat kepercayaan 95%.

3.4. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

a. Teknik Pengolahan Data

Teknik-teknik mengolah data sebagai berikut :

1. Teknik Koding

Teknik koding sesudah tahap editing, maka data-data berupa jawaban responden perlu diberi instruksi untuk menggampangkan dalam menganalisis data.

2. Teknik Tabulasi

Teknik tabulasi merupakan proses pengolahan data dilakukan dengan cara memasukkan data ke dalam tabel.

3. Teknik Editing

Teknik editing yaitu data yang sudah terkumpul melalui daftar kuesioner ataupun wawancara dibaca kembali untuk melihat apakah ada hal-hal yang masih mawaspadai dari jawaban responden.

b. Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah **Teknik Analisa Hipotesis**. Teknik pengujian hipotesis digunakan untuk menyatakan apakah dugaan peramalan penyusunan didukung oleh data atau tidak. Penyusunan hipotesis ini dapat diketahui ada atau tidak adanya hubungan antara variable bebas (tingkat kepuasan masyarakat) dan variable terikat (pelayanan publik). Hipotesis adalah suatu kesimpulan sementara, tetapi kesimpulan itu belum final, masih harus dibuktikan kebenarannya atau hipotesis juga adalah suatu jawaban sementara dimana ada

kemungkinannya benar dan juga kemungkinan salah.

Dengan teori-teori yang dipaparkan diatas, maka sistematika hipotesis adalah sebagai berikut :

a. Penentuan Nilai

Alternatif jawaban dalam setiap poin, kuesioner merupakan data yang bersifat kualitatif yang harus dibawa kedalam data kuantitatif dengan menggunakan simbol angka. Angka-angka yang dimaksud secara beraturan dari jawaban yang tertinggi (sangat tinggi) hingga yang terendah (sangat rendah) yang ditetapkan dengan jarak interval 1. Dalam hal ini jawaban yang sangat tinggi diberi nilai 5 dan jawaban yang sangat rendah diberi nilai 1.

Kemudian untuk menetapkan kategori variable indikator kedalam di klasifikasikan : sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas, yang ditetapkan dengan skala atau interval, dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah jenjang}}$$

Selanjutnya jawaban responden mengenai "tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Distrik Abepura Kota Jayapura". Dalam mengukur jawaban responden digunakan model "**Skala Likert**". Faktor-faktor yang dapat dianggap, dapat mewakili kriteria pengukuran variabel tersebut, diberi bobot sebagai berikut :

1. Alternatif jawaban A, Sangat Puas (SP) dengan bobot (5)
2. Alternatif jawaban B, Puas (P) dengan bobot (4)
3. Alternatif jawaban C, Cukup Puas (CP) dengan bobot (3)
4. Alternatif jawaban D, Tidak Puas (TP) dengan bobot (2).
5. Alternatif jawaban E, Sangat Tidak Puas (STP) dengan bobot (1)

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r :

Interval Koefision	Tingkat Kepuasan
0,80 — 1,000	Sangat Puas
0,60 — 0,799	Puas
0,40 — 0,599	Cukup Puas
0,20 — 0,399	Tidak Puas
0,000 — 0,199	Sangat Tidak Puas

Sumber: Usman Husaini 2011

b. Koefisien Korelasi Product Moment

Untuk mengetahui adanya derajat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, penulis menggunakan Analisis Koefisien Korelasi Product Moment, yang dirumuskan sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \Sigma xy - \Sigma x \cdot \Sigma y}{\sqrt{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2} \cdot \sqrt{n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2}}$$

Keterangan :

- r.xy = korelasi antara variabel x dan y
- x= deviasi antara variabel x
- y= deviasi antara variabel y
- x²= kuadrat dari x
- y²= kuadrat dari y
- n = jumlah sampel
(Sunnyoto, Danang 2007)

Selanjutnya untuk mengetahui positif atau negative hubungan antara dua atau kedua kedua variabel tersebut dapat diukur dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sunnyoto dan Akbar 2008 : 2004)

Keterangan :

- t = test signifikan
- r= koefisien korelasi
- n= jumlah sampel
- r²= kuadrat dari koefisien korelasi

Hasil yang diperoleh dari perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan harga t pada tabel. Apabila harga t hitung lebih besar dari t maka hubungan antara kedua variabel adalah signifikan.

6. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang penulis sajikan adalah hasil penelitian yang di peroleh dari lapangan, yakni pada masyarakat yang berdomisili serta mendapat pelayanan di Distrik Abepura Kota Jayapura. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner atau lembar pertanyaan.

Dengan demikian penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Distrik Abepura Kota Jayapura. Metode yang digunakan dalam

menganalisis data adalah metode kuantitatif, yaitu dengan menggunakan pendekatan statistik. Hitungan ini berdasarkan Analisis Koefisien Korelasi Product Moment serta untuk mengetahui skor responden antara Variabel X dan Variabel Y maka digunakan rumus berikut yang kemudian diklasifikasikan dalam bentuk tabel.

Cara penghitungan skor responden menurut Arikunto (1984 : 208) :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

- P: Presentase (100%) tiap jawaban
- F: Frekuensi alternatif jawaban
- N: Jumlah seluruh responden

Dengan menggunakan hitungan statistik yang merupakan angka-angka, selanjutnya dijabarkan kedalam bentuk kalimat agar dapat dipahami dengan mudah dan jelas. Analisis data inipun tidak hanya menggunakan analisis kuantitatif akan tetapi digunakan kualitatif sehingga keduanya saling melengkapi.

A. Tabel Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat

1. Keamanan

Tabel 2. Tanggapan responden terhadap keamanan pada pelayanan jasa (perhubungan darat, laut dan udara)

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	141	36,7%
2	Puas	76	19,8%
3	Cukup Puas	147	38,3%
4	Tidak Puas	10	2,6%
5	Sangat Tidak Puas	10	2,6%
Jumlah		384	100%

Berdasarkan tabel 2. diketahui bahwa sebanyak 38,3% responden menyatakan cukup puas, hal ini menandakan bahwa keamanan pelayanan jasa yang diberikan Kantor Distrik Abepura kepada masyarakat sudah berjalan baik dan cukup memuaskan.

Tabel 3. Tanggapan responden terhadap keamanan pada pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, gambar, dsb)

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	124	32,4%
2	Puas	181	47,1%
3	Cukup Puas	60	15,6%
4	Tidak Puas	12	3,1%
5	Sangat Tidak Puas	7	1,8%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 3. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 47,1% menyatakan puas, hal ini menandakan bahwa masyarakat tidak ragu ataupun khawatir dan sudah merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan Kantor Distrik Abepura.

Tabel 4. Tanggapan responden terhadap keamanan produk pelayanan (air bersih, tegangan listrik, dsb)

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	58	15,1%
2	Puas	146	38%
3	Cukup Puas	160	41,7%
4	Tidak Puas	9	2,3%
5	Sangat Tidak Puas	11	2,9%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 4. diketahui bahwa sebanyak 41,7% responden menyatakan cukup puas, hal ini menandakan bahwa masyarakat cukup puas dengan keamanan produk pelayanan yang diberikan Kantor Distrik Abepura.

b. Kenyamanan

Tabel 5. Tanggapan responden terhadap kenyamanan dengan kondisi tempat/ruang pelayanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	87	22,7%
2	Puas	148	38,5%
3	Cukup Puas	128	33,3%
4	Tidak Puas	13	3,4%
5	Sangat Tidak Puas	8	2,1%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 5. diketahui bahwa sebanyak 38,5% responden menyatakan puas, hal ini menandakan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan kenyamanan kondisi tempat atau ruang pelayanan pada Kantor Distrik Abepura.

Tabel 6. Tanggapan responden terhadap kenyamanan sarana prasarana.

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	125	32,6%
2	Puas	174	45,3%
3	Cukup Puas	63	16,4%
4	Tidak Puas	13	3,4%
5	Sangat Tidak Puas	9	2,3%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa sebanyak 45,3% responden menyatakan puas, hal ini menandakan bahwa masyarakat puas dengan kenyamanan dalam penyediaan tempat pelayanan yang didukung sarana ruang tunggu serta fasilitas-fasilitas yang menciptakan keadaan bersih, nyaman, tertib serta aman di Kantor Distrik Abepura.

Tabel 7. Tanggapan reponden terhadap kenyamanan proses sesuai alur tahapan penyelesaian pekerjaan.

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	56	14,6%
2	Puas	139	36,2%
3	Cukup Puas	165	42,9%
4	Tidak Puas	13	3,4%
5	Sangat Tidak Puas	11	2,9%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa kenyamanan penyelenggaraan pelayanan sesuai alur tahapan penyelesaian pekerjaan di Kantor Distrik Abepura cukup memuaskan bagi pemohon pelayanan (masyarakat). Yakni sebesar 42,9%

c. Keramahan

Tabel 8. Tanggapan responden terhadap keramahan sebagai pemohon pelayanan (masyarakat) saat melakukan pengurusan.

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	143	37,2%
2	Puas	91	23,7%
3	Cukup Puas	126	32,8%
4	Tidak Puas	13	3,4%
5	Sangat Tidak Puas	11	2,9%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 8. diketahui bahwa sebanyak 37,2% responden menyatakan sangat puas, Hal ini menandakan bahwa keramahan yang dirasakan masyarakat pada saat melakukan keperluan di Kantor Distrik Abepura sebagian besar sudah sangat memuaskan.

Tabel 9. Tanggapan responden terhadap keramahan petugas yang sopan serta hormat dalam berkomunikasi, tidak berprasangka baik terhadap orang yang sudah dikenal maupun yang belum dikenal

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	123	32%
2	Puas	66	17,2%
3	Cukup Puas	173	45,1%
4	Tidak Puas	15	3,9%
5	Sangat Tidak Puas	7	1,8%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 9. diketahui bahwa sebanyak 45,1% responden menyatakan cukup puas, hal ini menandakan bahwa keramahan petugas (pegawai) di Kantor Distrik Abepura dalam berkomunikasi terhadap pemohon pelayanan berjalan dengan baik dan cukup memuaskan.

Tabel 10. Tanggapan responden terhadap keramahan petugas yakni senyum, sapa, salam, dipercaya serta melakukan sesuatu secara jujur, dapat menjadi pendengar yang baik, tidak egois dan selalu memberi bantuan kepada yang membutuhkan.

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	143	37,2%
2	Puas	91	23,7%
3	Cukup Puas	126	32,8%
4	Tidak Puas	13	3,4%

5	Sangat Tidak Puas	11	2,9%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 10. diketahui bahwa sebanyak 41,9% responden menyatakan cukup puas, hal ini menandakan bahwa keramahan pegawai di Kantor Distrik Abepura dalam memberikan pelayanan dengan selalu senyum, sapa, salam serta tidak egois dan membantu pemohon pelayanan sudah cukup memuaskan.

B. Tabel Pelayanan Publik

✓ Efektifitas dan Efisiensi

Tabel 11. Tanggapan responden terhadap efektifitas dan efisiensi sehingga dalam pengurusan tidak berakibat pengurusan yang berulang-ulang dan tidak membuang-buang waktu serta biaya.

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	186	48,4%
2	Puas	155	40,4%
3	Cukup Puas	33	8,6%
4	Tidak Puas	6	1,6%
5	Sangat Tidak Puas	4	1%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 11. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 48,4% responden menyatakan sangat puas. Hal ini menandakan bahwa di Kantor Distrik Abepura efektifitas dan efisiensi pengurusan sebagian besar berjalan dengan baik dan tidak berulang-ulang atau membuang waktu serta biaya sehingga masyarakat merasa sangat puas.

Tabel 12. Tanggapan responden terhadap efektifitas dan efisiensi dalam jadwal waktu pemberian pelayanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	171	44,5%
2	Puas	173	45%
3	Cukup Puas	29	7,6%
4	Tidak Puas	6	1,6%
5	Sangat Tidak Puas	5	1,3%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 12. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 44,5% responden menyatakan sangat puas. Hal ini menandakan bahwa efektifitas dan efisiensi dalam jadwal waktu pemberian pelayanan di Kantor Distrik Abepura kepada

masyarakat sudah berjalan sebagian besar dan masyarakat merasa puas.

Tabel 13. Tanggapan responden terhadap efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh pimpinan langsung.

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	186	48,4%
2	Puas	32	8,3%
3	Cukup Puas	160	41,7%
4	Tidak Puas	1	0,3%
5	Sangat Tidak Puas	5	1,3%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 13. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 48,4% responden menyatakan sangat puas. Hal ini menandakan bahwa pelaksanaan pengawasan dan pengendalian di Kantor Distrik Abepura oleh pimpinan langsung sudah berjalan dengan efektif dan efisien sehingga sebagian besar masyarakat sudah merasa sangat puas.

d. Transparansi

Tabel 14. Tanggapan responden terhadap transparansi tarif yang harus di bayar

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	205	53,4%
2	Puas	145	37,8%
3	Cukup Puas	27	7%
4	Tidak Puas	5	1,3%
5	Sangat Tidak Puas	2	0,5%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 14. diketahui bahwa sebanyak 53,4% responden menyatakan sangat puas. Hal ini menandakan bahwa keterbukaan tarif yang harus di bayar apabila melakukan pengurusan di Kantor Distrik Abepura sudah sangat jelas sehingga sebagian besar masyarakat merasa sangat puas.

Tabel 15. Tanggapan responden terhadap transparansi penyebaran informasi kepada masyarakat dalam bentuk penyuluhan.

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	30	7,9%
2	Puas	166	43,2%
3	Cukup Puas	182	47,4%

4	Tidak Puas	4	1%
5	Sangat Tidak Puas	2	0,5%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 15. diketahui bahwa sebanyak 47,4% responden menyatakan cukup puas. Hal ini menandakan bahwa penyebaran informasi dari Kantor Distrik Abepura kepada masyarakat dalam bentuk penyuluhan dilakukan secara terbuka kepada masyarakat hal tersebut membuat masyarakat merasa cukup puas dengan kejelasan dan keterbukaan dalam memberikan informasi.

Tabel 16. Tanggapan responden terhadap transparansi prosedur/tata cara sekaligus dilengkapi keterangan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	29	7,6%
2	Puas	158	41%
3	Cukup Puas	193	50,3%
4	Tidak Puas	1	0,3%
5	Sangat Tidak Puas	3	0,8%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 16. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 50,3% responden menyatakan cukup puas. Hal ini menandakan bahwa keterbukaan prosedur yang dilengkapi keterangan jadwal waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Distrik Abepura sudah dirasakan oleh sebagian besar masyarakat dan masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan tersebut.

e. Akuntabilitas

Tabel 17. Tanggapan responden terhadap akuntabilitas ketelitian, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana prasarana, disiplin, dan lain sebagainya

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	194	50,5%
2	Puas	150	39%
3	Cukup Puas	31	8,1%
4	Tidak Puas	6	1,6%
5	Sangat Tidak Puas	3	0,8%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 17 diketahui bahwa sebanyak 50,5% responden menyatakan sangat puas, 39% responden menyatakan puas, 8,1% responden menyatakan cukup puas, 1,6% responden menyatakan tidak puas dan 0,8% responden menyatakan sangat tidak puas. Hal ini menandakan bahwa tanggungjawab pegawai di Kantor Distrik Abepura dalam kelengkapan sarana prasarana, disiplin, profesionalitas dan lain sebagainya yang diberikan kepada masyarakat sudah sangat memuaskan.

Tabel 18. Tanggapan reponden terhadap akuntabilitas mekanisme yang digunakan apabila pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai waktu yang ditentukan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	192	50%
2	Puas	158	41%
3	Cukup Puas	30	7,9%
4	Tidak Puas	3	0,8%
5	Sangat Tidak Puas	1	0,3%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 18. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 50% responden menyatakan sangat puas. Hal ini menandakan bahwa tanggungjawab yang di berikan Kantor Distrik Abepura kepada masyarakat yang melakukan pengaduan akan tetapi tidak mendapat tanggapan sesuai waktu yang ditentukan sudah sebagian besar berjalan baik dan masyarakat sangat puas dengan tanggungjawab yang diberikan.

Tabel 19. Tanggapan responden terhadap akuntabilitas penyimpangan biaya pelayanan public

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	189	49,2%
2	Puas	29	7,6%
3	Cukup Puas	159	41,4%
4	Tidak Puas	4	1%
5	Sangat Tidak Puas	3	0,8%
	Jumlah	384	100%

Berdasarkan tabel 19. diketahui bahwa sebanyak 49,2% responden menyatakan sangat puas hal ini menandakan bahwa tanggungjawab dalam hal penyimpangan biaya pelayanan publik di

Kantor Distrik Abepura berjalan baik dan pemohon pelayanan (masyarakat) merasa sangat puas karena adanya tanggungjawab yang diberikan pihak kantor sehingga pelayananpun berjalan baik dan sudah dirasakan sebagian besar masyarakat.

4.3. Analisa Koefisien Korelasi Product Moment
Berdasarkan tabel yang terlampir, maka diketahui :

$$\begin{aligned}
 n &= 384 \\
 \Sigma x^2 &= 49000000 \\
 \Sigma x &= 7000 \\
 \Sigma y^2 &= 100100025 \\
 \Sigma y &= 10005 \\
 \Sigma xy &= 551.007
 \end{aligned}$$

Kemudian nilai rata-rata diatas dimasukan pada product moment yaitu :

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{rxy \ n \ \Sigma xy - \Sigma x \cdot \Sigma y}{\sqrt{n \ \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2} \sqrt{n \ \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2}} \\
 &= \frac{1.415.516.88}{\sqrt{18767000000} \sqrt{38338309575}} \\
 &= \frac{141551688}{26823403547} \\
 &= 0,53
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil diatas maka hubungan (korelasi) tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Distrik Abepura Kota Jayapura diperoleh hasil sebesar 0,53 untuk dapat menginterpretasi seberapa besar hubungannya, maka peneliti menggunakan tabel interpretasi r sebagai berikut :

Tabel 4.3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r :

Interval Koefision	Tingkat Kepuasan
0,80 — 1,000	Sangat Puas
0,60 — 7,99	Puas
0,40 — 0,599	Cukup Puas
0,20 — 0,399	Tidak Puas
0,000 — 0,199	Sangat Tidak Puas

Sumber:(Usman, 2011)

Berdasarkan tabel tersebut diatas, maka koefisien korelasi yang ditentukan adalah sebesar 0,53 termasuk pada kategori **cukup puas**, jadi terdapat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Distrik Abepura Kota Jayapura.

Selanjutnya untuk membandingkan nilai r hitung dengan r tabel terlebih dahulu tentukan taraf signifikansi yang akan digunakan yaitu ($\alpha = 0,05$) dengan kriteria pengujian signifikansi korelasi yaitu, $H_0 =$ signifikansi dan $H_a =$ tidak signifikansi dimana dengan ketentuan jika r hitung $\leq r$ tabel, maka H_0 diterima atau korelasinya tidak signifikan dan jika r hitung $\geq r$ tabel maka H_a ditolak atau korelasinya signifikan dimana $n = 384$ uji dua pihak; $n-2 = 384-2 = 382$ sehingga diperoleh r tabel = 0,113 ternyata r hitung lebih besar dari r tabel atau $0,53 \geq 0,113$ maka H_0 ditolak artinya ada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Distrik Abepura Kota Jayapura.

4.4 Uji Signifikan

Menguji signifikansi apakah ada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Distrik Abepura, maka perlu diuji signifikansi. Adapun rumus uji signifikansi korelasi product moment yaitu sebagai berikut.

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria pengujian signifikansi korelasinya yaitu :

Jika t hitung $\geq t$ tabel maka H_0 ditolak atau korelasinya signifikan. Jika t hitung $\leq t$ tabel maka H_0 diterima atau korelasinya tidak signifikan.

Langkah-langkah Hipotesis adalah sebagai berikut :

a. Hipotesis Kalimat

H_a : Terdapat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Distrik Abepura Kota Jayapura.

H_0 : Tidak ada Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Distrik Abepura Kota Jayapura.

b. Hipotesis Statistik

$H_a : r = 0$

$H_0 : r \neq 0$

Jadi berdasarkan rumus diatas dapat dihitung nilai t hitung sebagai berikut

$$\begin{aligned} t \text{ hitung} &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,53\sqrt{384-2}}{\sqrt{1-0,53^2}} \\ &= \frac{10,358}{0,7191} \\ &= \mathbf{14,404} \end{aligned}$$

Selanjutnya nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel untuk kesalahan (0,05) uji dua pihak dan $dk = 384$ ($dk = 382$), maka diperoleh t tabel = 1,960 ternyata $14,404 \geq$ atau t hitung $\geq t$ tabel sehingga H_0 ditolak atau korelasinya signifikan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa masyarakat "cukup puas" terhadap pelayanan publik di Distrik Abepura. Jadi berdasarkan hipotesis yang diajukan yakni : ada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Distrik Abepura Kota Jayapura telah teruji melalui penelitian di lapangan.

7. KESIMPULAN.

Melalui perhitungan product moment, telah terbukti bahwa variabel x dan variabel y berhubungan secara signifikan. Hasil yang diperoleh dari perhitungan analisis koefisien korelasi product moment sebesar 0,53. Kemudian untuk mengetahui apakah dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil yang signifikan atau tidak maka dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan hasil t hitung = 14,404 dengan hasil t tabel = 1,960. Dari perbandingan tersebut diperoleh hasil yang signifikan. Jadi berdasarkan hipotesis yang diajukan dapat dikatakan bahwa terdapat kepuasan masyarakat yang "cukup puas" terhadap pelayanan publik di Distrik Abepura Kota Jayapura.

Variabel x mempunyai tiga indikator yaitu keamanan, kenyamanan dan keramahan. Pada segi keamanan dengan hasil "cukup memuaskan", segi kenyamanan dengan hasil "memuaskan" dan segi keramahan dengan hasil "cukup memuaskan".

Variabel y mempunyai tiga indikator yaitu efektifitas dan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Pada segi efektifitas dan efisiensi dengan hasil "sangat memuaskan", segi transparansi dengan hasil "cukup memuaskan" dan segi akuntabilitas dengan hasil "sangat memuaskan".

8. DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahrin, Muhammad. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Cetakan Kedua
- Candra, Noviandy. 2015. *Akuntabilitas Pelayanan Publik*. (noviandycandra.blogspot.com. diakses 23 Oktober 2020)

- Mas, Min. 2017. *Pengertian Masyarakat Menurut Para Ahli*. (<https://www.pelajaran.id>. diakses 23 Oktober 2020)
- Pasalong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA, Cetakan Ketiga
- Sedarmayanti. 2012. *"Kepemerintahan Yang Baik" Bagian Kedua Edisi Revisi Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. Bandung : CV. Mandar Manju
- Sulistiyani dan Yeremias. 2001. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Gava Media