

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

Gustav Bernard Rumkorem
Widyaiswara BPSDM Provinsi Papua
Email : gbrumkorem2@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura. Manfaat dari penelitian ini sebagai salah satu bahan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis eksplanasi, yaitu penelitian dan pengukuran data-data kuantitatif dengan statistik obyektif melalui perhitungan ilmiah atas sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab sejumlah pertanyaan survei untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka. Penulis menggunakan "tingkat kepuasan masyarakat" sebagai variabel x dan "pelayanan publik" sebagai variabel y. Data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber primer, yakni 384 orang dengan menggunakan instrument: kuesioner dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui wawancara kepada pihak lain tentang objek dan subjek yang diteliti, dan mempelajari dokumentasi tentang objek dan subjek yang diteliti. Dari pengujian hipotesis yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan positif antara kedua variabel tersebut. Melalui perhitungan product moment, telah terbukti bahwa variabel x dan variabel y berhubungan secara signifikan. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat "cukup puas" terhadap pelayanan publik di Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura.

Kata kunci : *tingkat kepuasan, pelayanan publik*

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.

Dalam pelayanan publik tentu saja mempunyai asas penyelenggaraan pelayanan pemerintahan sebagaimana dimaksud yaitu adanya empati dengan pelanggan, jadi pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan, adanya pembatasan prosedur agar dirancang sependek mungkin dengan demikian konsep "one stop shop" benar-benar diterapkan, kejelasan tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan, meminimalisir persyaratan pelayanan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan, kejelasan kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan, transparansi biaya harus ditetapkan seminimal dan setransparan sesuai aturan, kepastian jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah, minimalis formulir yang dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan), memaksimalkan masa berlakunya izin untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin, kejelasan hak dan kewajiban providers dan pelanggan harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

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.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, pelayanan publik yang sering dibutuhkan biasanya dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, dan penyelenggara transportasi. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah sehingga pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai dengan apa yang telah amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

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.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat, pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. 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 public.

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.

Penjelasan ini dapat diutarakan karena senyatanya yang terjadi di lapangan adalah demikian, dimana penulis sendiri pernah sebagai pelanggan di Kantor Distrik Abepura dengan tujuan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan yang terjadi memang benar seperti uraian diatas.

Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M-PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

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.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di distrik abepura kota Jayapura.

2. KERANGKA TEORI

Untuk lebih jelas dan mempertajam penelitian dan pembahasan suatu masalah, maka perlu ditetapkan dasar-dasar teori sehingga dapat memberikan gagasan yang sebenarnya dalam usaha memahami suatu masalah. Yang dimaksud dengan kerangka teori adalah kemampuan seorang peneliti dalam mengaplikasikan pola berpikirnya dalam menyusun secara sistematis teori-teori yang mendukung permasalahan

penelitian. Teori berguna menjadi titik tolak atau landasan berpikir dalam memecahkan atau menyoroiti masalah.

Dalam penelitian ini teori-teori yang perlu dijelaskan terlebih dahulu, agar tidak terjadi kekeliruan dalam menginterpretasikan data, yaitu :

2.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan menjadi ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hasil kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, karena mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya, loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktifitas.

Produktifitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Kotler kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Menurut Bilong kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.

2.2. Pengertian Masyarakat

Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Masyarakat juga sebagai sebuah komunitas yang interdependen (saling tergantung satu sama lain). Umumnya istilah masyarakat digunakan untuk mengacu sekelompok orang yang hidup bersama dalam satu komunitas yang teratur. Menurut Soerjono Soekanto masyarakat pada umumnya mempunyai ciri-ciri dengan kriteria seperti di bawah ini:

a. Manusia yang hidup bersama, sekurang-kurangnya terdiri atas dua orang.

b. Bercampur atau bergaul dalam jangka waktu yang cukup lama. Berkumpulnya manusia akan menimbulkan manusia baru. Sebagai akibat dari hidup bersama, timbul system komunikasi dan peraturan yang mengatur hubungan antarmanusia.

c. Sadar bahwa mereka merupakan satu kesatuan.

d. Merupakan suatu sistem hidup bersama. Sistem kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan karena mereka merasa dirinya terkait satu sama lain.

Menurut Linton, masyarakat adalah sekelompok manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama sehingga dapat terbentuk organisasi yang mengatur setiap individu dalam masyarakat tersebut dan membuat setiap individu dalam masyarakat dapat mengatur diri sendiri dan berpikir tentang dirinya sebagai satu kesatuan sosial dengan batasan tertentu.

a. Arti dan Pentingnya Keamanan

Keamanan adalah situasi atau keadaan bebas dari bahaya. Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor:

1. Keamanan, dalam arti proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Mutu produk pelaksanaan pelayanan publik dapat meliputi :
2. Produk Pelayanan Administrasi (dokumen, surat, kartu, gambar, tiket), diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat.
3. Produk Pelayanan Barang (air bersih, tegangan listrik, tindakan perawatan/pengobatan Rumah Sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
4. Produk Pelayanan Jasa (perhubungan darat, laut dan udara), perlu memperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.

b. Arti dan Pentingnya Kenyamanan

Nyaman, dalam arti bahwa dan kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan:

1. Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman.
2. Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan.
3. Mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat memenuhi ukuran standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat. Kondisi demikian dapat diupayakan dengan misalnya, penyediaan tempat pelayanan yang didukung dengan sarana ruang tunggu/tamu atau serta ditunjang fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan keadaan yang tertib, nyaman, bersih dan aman bagi para pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang sesuai dengan volume kedatangan tamu, dilengkapi tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis tamu, kamar kecil/toilet, tempat sampah dan lainnya. Demikian pula menyangkut mutu produk pelayanan, seperti air bersih PAM, arus setrum listrik PLN, mutunya sesuai dengan ukuran mutu yang standar.
4. Tertib, dalam arti proses penyelenggaraan pelayanan publik pelaksanaannya berjalan rapi, berjalan sesuai prosedur, urutan pemberian pelayanannya rutin, tidak semrawut sesuai alur tahapan penyelesaian pekerjaan. Pemberian pelayanan dilakukan secara konsisten sesuai dengan antrean dan menurut tata kerja yang berlaku.

c. Arti dan Pentingnya Keramahan

Suatu perilaku dan sifat seseorang yang akrab dalam pergaulan seperti suka senyum, sopan serta hormat dalam berkomunikasi, ringan tangan, suka menyapa, suka membantu tanpa pamrih dan sebagainya yang dilakukan dengan ketulusan dan berprasangka baik terhadap orang lain baik itu yang sudah dikenal ataupun yang belum dikenal. (Setiadi dkk : 2006).

Dalam pelayanan publik dimana keramahan sangatlah penting, karena ketika pemohon pelayanan atau sebut saja masyarakat sebagai pelanggan pelayanan pasti merasa bahagia karena pada saat melakukan pengurusan akan dengan semangat karena yang melayanipun ramah dan tanpa menaruh tampang judes ataupun jutek.

2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan

a. Pengertian Efektifitas dan Efisiensi

Efisiensi mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan publik yang diberikan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratannya dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang berkaitan.

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, perlu memperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat, maupun tidak berdampak pemborosan, antar lain:

1. Beban akibat pengurusan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat, hendaknya tidak berakibat pengeluaran biaya yang berlebihan.
2. Dalam merumuskan mekanisme kerja mengenal pengurusan persyaratan ataupun pelaksanaan pelayanan, hendaknya tidak berakibat terjadinya pengurusan yang berulang-ulang (mondar-mandir), sehingga waktu dan

tenaga yang besar, serta berdampak biaya besar.

Efektifitas dimana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.
2. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh pimpinan/atasan langsung.
3. Pencatatan atas setiap kegiatan yang dilakukan bawahan pada buku monitoring, blangko, formulir, kwitansi, bukti penerimaan/setoran.
4. Forum pertemuan rapat sebagai sarana untuk menyusun perencanaan, memberikan informasi perkembangan kegiatan, laporan/evaluasi pelaksanaan pekerjaan.

b. Pengertian Transparansi

Transparansi merupakan instrumen yang paling penting untuk menilai kinerja organisasi, dimana transparansi memiliki prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

Transparansi juga mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Prinsip transparansi pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu yang perlu diupayakan dalam prinsip ini, ialah:

1. Tarif dan rincian biaya/tarif yang harus dibayar oleh pemohon pelayanan, diinformasikan secara terbuka.
2. Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
3. Bagan alir prosedur/tatacara dan persyaratan, untuk dipasang/ditempel di tempat ruang pelayanan, sekaligus dilengkapi dengan

keterangan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Sebuah organisasi yang transparan menjamin akses kepada publik, pers, kelompok kepentingan, dan pihak lainnya yang memiliki kepentingan, transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi pada pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah. Transparansi itu sendiri dapat memiliki artian sebagai penjamin kebebasan dan hak masyarakat untuk mengakses informasi yang bebas didapat, siap tersedia dan akurat yang berhubungan dengan pengelolaan rumah tangga di pemerintahan yang baik dan memikirkan kepentingan masyarakat.

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa transparansi menjadi salah satu jaminan akses bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tentang pelayanan ataupun penyelenggaraan pemerintah yang dimana selalu memikirkan kepentingan masyarakat secara merata.

c. Pengertian Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas publik digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pertanggungjawaban pelayanan publik diantaranya:

A. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

- 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
- 2) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- 3) Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah.

- Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
- 4) Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
 - 5) Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
 - 6) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- B. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik
- 1) Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
 - 2) Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan /Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

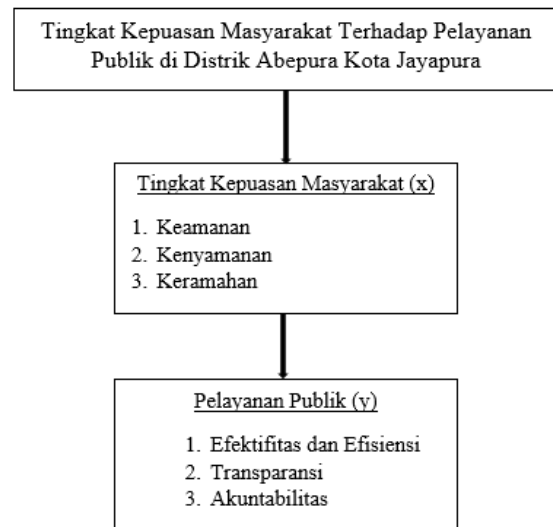
Secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang di masyarakat demi kepuasan pelanggan. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Dalam konteks politik akuntabilitas akan berimplikasi pada kekuasaan karena akuntabilitas melahirkan kepercayaan dan legitimasi sebagai syarat berlangsungnya kekuasaan.

3. METODE PENELITIAN

Tempat penelitian di Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura. Selama 5 bulan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis eksplanasi (lebih menonjol dan cocok pada 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. Data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui pihak yang disebut sumber primer, yakni 384 orang

dengan menggunakan instrument : kuesioner dan observasi, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui wawancara kepada pihak lain tentang objek dan subjek yang diteliti, dan mempelajari dokumentasi-dokumentasi tentang objek dan subjek yang diteliti.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

4. 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) :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% \dots\dots\dots 1$$

dengan :

- 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.

Tabel 1.

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 1. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 36,7% responden menyatakan sangat puas, 19,8% responden menyatakan puas, 38,3% responden menyatakan cukup puas, 2,6% menyatakan tidak puas dan 2,6% menyatakan sangat tidak puas. Hal ini menandakan bahwa keamanan pelayanan jasa yang diberikan Kantor Distrik Abepura kepada masyarakat sudah berjalan baik dan cukup memuaskan.

Tabel 2.

Tanggapan responden terhadap keamanan pada pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, gambar, dsb) sehingga tidak menimbulkan keraguan maupun kekhawatiran

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 2. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 32,4% responden menyatakan sangat puas, 47,1% menyatakan puas, 15,6% menyatakan cukup puas, 3,1% menyatakan tidak puas dan 1,8% menyatakan sangat tidak puas. Hal ini menandakan bahwa masyarakat tidak ragu ataupun khawatir dan sudah merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan Kantor Distrik Abepura.

Tabel 3.

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 3. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 15,1% responden menyatakan sangat puas, 38% responden menyatakan puas, 41,7% responden menyatakan cukup puas, 2,3% responden menyatakan tidak puas dan 2,9% responden menyatakan sangat tidak puas. Hal ini menandakan bahwa masyarakat cukup puas dengan keamanan produk pelayanan yang diberikan Kantor Distrik Abepura.

Tabel 4.

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 4. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 22,7% responden menyatakan sangat puas, 38,5% responden menyatakan puas, 33,3% responden menyatakan cukup puas, 3,4% responden menyatakan tidak puas dan 2,1% responden menyatakan sangat tidak puas. Hal ini menandakan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan kenyamanan kondisi tempat atau ruang pelayanan pada Kantor Distrik Abepura.

Tabel 5.

Tanggapan responden terhadap kenyamanan yakni penyediaan tempat pelayanan yang didukung dengan sarana ruang tunggu/tamu serta ditunjang fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan keadaan bersih, nyaman, tertib dan aman bagi pemohon pelayanan

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 5. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 32,6% responden menyatakan sangat puas, 45,3% responden menyatakan puas, 16,4% responden menyatakan cukup puas, 3,4% responden menyatakan tidak puas dan 2,3% responden menyatakan sangat tidak 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 6.

Tanggapan reponden terhadap kenyamanan yakni tertib dimana proses penyelenggaraan pelayanan publik berjalan rapi, sesuai prosedur, urutan pemberian pelayanan rutin dan tidak semrawut sehingga 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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 6. diatas diketahui bahwa sebanyak 14,6% responden menyatakan sangat puas, 36,2% responden menyatakan puas, 42,9% responden menyatakan cukup puas, 3,4% responden menyatakan tidak puas dan 2,9% responden menyatakan sangat tidak puas. Hal ini menandakan bahwa kenyamanan penyelenggaraan pelayanan sesuai alur tahapan penyelesaian pekerjaan di Kantor Distrik Abepura sebagian besar sudah cukup memuaskan bagi pemohon pelayanan (masyarakat).

Tabel 7.

Tanggapan responden terhadap keramahan sebagai pemohon pelayanan (masyarakat) saat melakukan pengurusan tentu saja semangat apabila yang melayanipun ramah tanpa manaruh tampang judes ataupun jutek

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 7. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 37,2% responden menyatakan sangat puas, 32,8% responden menyatakan puas, 23,7% responden menyatakan cukup puas, 3,4% responden menyatakan tidak puas dan 2,9%

responden menyatakan sangat tidak puas. Hal ini menandakan bahwa keramahan yang dirasakan masyarakat pada saat melakukan keperluan di Kantor Distrik Abepura sebagian besar sudah sangat memuaskan karena yang melayanipun sangat ramah tanpa ada tampang judes ataupun jutek.

Tabel 8.

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 8. Diatas diketahui bahwa sebanyak 32% responden menyatakan sangat puas, 17,2% responden menyatakan puas, 45,1% responden menyatakan cukup puas, 3,9% responden menyatakan tidak puas dan 1,8% responden menyatakan sangat tidak puas. Hal ini menandakan bahwa keramahan petugas (pegawai) di Kantor Distrik Abepura dalam berkomunikasi terhadap pemohon pelayanan berjalan dengan baik dan cukup memuaskan.

Tabel 9.

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	74	19,2%
2	Puas	127	33,1%
3	Cukup Puas	161	41,9%
4	Tidak Puas	11	2,9%
5	Sangat Tidak Puas	11	2,9%
	Jumlah	384	100%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 9. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 19,2% responden menyatakan sangat puas, 33,1% responden menyatakan puas, 41,9% responden menyatakan cukup puas, 2,9% responden menyatakan tidak puas dan 2,9% responden menyatakan sangat tidak 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.

Tabel 10.

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 10. diatas diketahui bahwa sebanyak 48,4% responden menyatakan sangat puas, 40,4% responden menyatakan puas, 8,6% responden menyatakan cukup puas, 1,6% responden menyatakan tidak puas dan 1% responden menyatakan sangat tidak 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 11.

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 11. Diatas diketahui sebanyak 44,5% responden menyatakan sangat puas, 45% responden menyatakan puas, 7,6% responden menyatakan cukup puas, 1,6% responden menyatakan tidak puas dan 1,3% responden menyatakan sangat tidak 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 12.

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 12. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 48,4% responden menyatakan sangat puas, 8,3% responden menyatakan puas, 41,7% responden menyatakan cukup puas, 0,3% responden menyatakan tidak puas dan 1,3% responden menyatakan sangat tidak 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.

Tabel 13.

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 13. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 53,4% responden menyatakan sangat puas, 37,8% responden menyatakan puas, 7% responden menyatakan cukup puas, 1,3% responden menyatakan tidak puas dan 0,5% responden menyatakan sangat tidak 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 14

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 14. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 7,9% responden menyatakan sangat puas, 43,2% responden menyatakan puas, 47,4% responden menyatakan cukup puas, 1% responden menyatakan tidak puas dan 0,5% responden menyatakan sangat tidak 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 15.

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 15. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 7,6% responden menyatakan sangat puas, 41% responden menyatakan puas, 50,3% responden menyatakan cukup puas, 0,3% responden menyatakan tidak puas dan 0,8% responden menyatakan sangat tidak 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.

Tabel 16.

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 16. diatas maka 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 17.

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 17. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 50% responden menyatakan sangat puas, 41% responden menyatakan puas, 7,9% responden menyatakan cukup puas, 0,8% responden menyatakan tidak puas dan 0,3% responden menyatakan sangat tidak 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 18.

Tanggapan responden terhadap akuntabilitas penyimpangan biaya pelayanan publik

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%

Sumber Data : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 18. diatas maka diketahui bahwa sebanyak 49,2% responden menyatakan sangat puas, 7,6% responden menyatakan puas, 41,4% responden menyatakan cukup puas, 1% responden menyatakan tidak puas dan 0,8% responden menyatakan sangat tidak 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.

4.2. Analisa Koefisien Korelasi Product Moment

Berdasarkan table produk momen, maka diketahui :

n	= 384	Σx^2	= 49000000
Σx	= 7000	Σy^2	= 100100025
Σy	= 10005	Σxy	= 551.007

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

$$\begin{aligned}
 &= \frac{rxy \quad n \Sigma xy - \Sigma x \cdot \Sigma y}{\sqrt{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2} \sqrt{n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2}} \\
 &= \frac{384 (551007) - (7000) \cdot (10005)}{\sqrt{384(49000000) - (7000)^2} \cdot \sqrt{384(100100025) - (10005)^2}} \\
 &= \frac{211586688 - 70035000}{\sqrt{18816000000 - 49000000} \cdot \sqrt{38438409600 - 100100025}} \\
 &= \frac{141551688}{\sqrt{18767000000} \cdot \sqrt{38338309575}} \\
 &= \frac{141551688}{\sqrt{136992,70} \cdot \sqrt{195801,70}} \\
 &= \frac{141551688}{26823403547} \\
 &= 0,53
 \end{aligned}$$

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 19.
Interprestasi 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

Berdasarkan tabel 19, 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 $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka H_0 diterima atau korelasinya tidak signifikan dan jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ 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.

4.3. Uji Signifikan

Penulis menguji signifikansi apakah ada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Distrik Abepura, maka perlu diuji signifikan. Jadi berdasarkan rumus 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 $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ 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 di ajukan yakni : ada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Distrik Abepura Kota Jayapura telah teruji melalui penelitian di lapangan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan "tingkat kepuasan masyarakat" sebagai variabel x dan "pelayanan publik" sebagai variabel y dimana terdapat hubungan positif antara kedua variabel tersebut.

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 signifikan 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".

6. DAFTAR PUSTAKA

1. Alfisyahrin, Muhammad. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Cetakan Kedua
2. Hj. Sedarmayanti. 2012. *"Kepemerintahan Yang Baik" Bagian Kedua Edisi Revisi Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. Bandung : CV. Mandar Manju
3. Pasalong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA, Cetakan Ketiga
4. Sulistiyani dan Yeremias. 2001. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Gava Media
5. Sunyoto, Danang. 2007. *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*. Yogyakarta : Amara Books
6. Usman dan Akbar. 2017. *Pengantar Statistik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8. Candra, Noviandy. 2015. *Akuntabilitas Pelayanan Publik*. (noviandycandra.blogspot.com. diakses 23 Oktober 2018 pukul 16:25 WIT)
9. Mas, Min. 2017. *Pengertian Masyarakat Menurut Para Ahli*. (<https://www.pelajaran.id>. diakses 23 Oktober 2018 pukul 12:08 WIT)
10. Sitompul, Lamsari. 2010. *Konsepsi Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Publik*. (lamsari-sitompul.blogspot.com. diakses 23 Oktober 2018 pukul 14:24 WIT)
11. Tobing, Hildarias. 2015. *Pelayanan Publik*. (<https://hildarias.wordpress.com>. diakses 23 Oktober 2018 pukul 14:56 WIT)
12. Wrahatnala, Bondet. 2012. *Pengolahan Data Kuantitatif Dalam Penelitian Sosial*. (www.sselajar.net. diakses 15 September 2018 pukul 18:55 WIT)
13. Syamsudin, U. (2016). *Hubungan Penerapan Aturan Etika Dengan Profesionalisme Birokrasi di Kantor Distrik Abepura*. KRITIS, 02, 55-76
14. Sahriani, 2011. *Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Dengan Kinerja Pemerintahan Di Distrik Abepura Kota Jayapura*. Halaman 12, 18 dan 79