

**TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR DISTRIK TAGINERI KABUPATEN TOLIKARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik  
Guna Mencapai Gelar Sarjana S.IP Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan**



Disusun Oleh :

**OSMINA WANIMBO  
NIM. 201310062**

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA  
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA  
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH WAMENA  
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR DISTRIK TAGINERI KABUPATEN JAYAWIJAYA**

**Identitas Penulis,**

**NAMA : OSMINA WANIMBO**

**NIM :201310062**

**PROGRAM STUDI : ILMU PEMERINTAHAN**

**Telah diperiksa dan disetujui**

**Pada Tanggal : Desember 2020**

Pembimbing I

Pembimbing II

**H.Agus Sumaryadi, S.Pt,M.Si**

**NIDN. 1212116701**

**Siti Khikmatul Rizqi ,S.IP,M.Si**

**NIDN. 1201037702**

Mengetahui :

**Ketua Program Studi,**

**SITI KHIKMATUL RIZQI,S.IP,M.Si**

**NIDN. 1201037702**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena kebesaran dan kuasa-Nya serta rahmat yang berlimpah sehingga skripsi ini dapat disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan pada Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan apabila dilihat dari metode, substansi maupun analisisnya. Walaupun demikian, karya ilmiah ini adalah merupakan hasil yang maksimal dari penulis. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kontribusi yang dapat berupa sumbangan pikiran, koreksi ataupun kritikan yang bersifat konstruktif guna kesempurnaan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini secara khusus penulis dengan tulus hati menyampaikan banyak terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak **DR. H. Rudi Hartono Ismail, M.Pd** selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenyam pendidikan tinggi.
2. Bapak **H. Agus Sumaryadi, S.Pt, M.Si** selaku Pembimbing I dan Ibu **Siti Khikmatul Rizqi, S.IP, M.Si** selaku Pembimbing II, yang walaupun dalam kesibukannya dengan sepenuh hati selalu memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini dari awal hingga selesai.
3. Ibu **Siti Khikmatul Rizqi, S.IP, M.Si** sebagai Ketua Program Studi
4. Ibu **Siti Khikmatul Rizqi, S.IP, M.Si** selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam penyelesaian akademik.
5. Seluruh Dosen dan Staf Unaim Amal Ilmiah Yapis Wamena yang telah banyak memberikan jasa dan bantuannya kepada penulis selama proses perkuliahan.

6. **Bapak Yasinus Luwiya** selaku Kepala Distrik Tagineri dan seluruh staf Distrik Tagineri Kabupaten Jayawijaya telah memberikan ijin dan rekomendasi untuk melaksanakan penelitian.
7. Kedua Orang tuaku **Bapak Lemius Wanimbo** dan **Ibu Artina Yikwa** beserta saudara/saudari yang tiada henti-hentinya mendukung dalam doa.
8. Putra Putri tersayang Abetnego Wanimbo yang selalu mendukung dan memberikan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2013/2014 atas kebersamaannya selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
10. Kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, yang dengan rela membantu penulis baik selama menekuni studi maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan, dimana masih jauh dari suatu karya ilmiah yang baik dan sempurna. Oleh sebab itu atas segala kekurangannya maka penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan penulisan ini.

Semoga semua amal bhakti yang diberikan kepada penulis kiranya dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa dan semoga skripsi ini juga bermanfaat di hati pembaca.

Wamena, November 2020

P e n u l i s,

**Osmina Wanimbo**  
**NIM. 201310062**

## ABSTRAKSI

**OSMINA WANIMBO NIM. 201310062\_\_\_\_\_** “*Transparansi Pelayanan Publik Di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara* “. (Pembimbing : H. Agus Sumaryadi dan Siti Khikmatul Rizqi )

Penelitian ini bertujuan ingin mengetahui bagaimanakah transparansi pelayanan publik di Distrik Tagineri Kabupaten Jayaiwjaya. Penelitian ini terdiri dari 1 (satu) variabel, yaitu transparansi pelayanan publik dengan indikator yang digunakan adalah : Transparansi Prosedur pelayanan, transparansi Persyaratan teknis pelayanan, transparansi Biaya pelayanan, transparansi Waktu penyelesaian dan transparansi Petugas yang berwenang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Dalam penarikan sampel, penulis menggunakan jenis Sampling Insidental (*accidental sampling*) dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang. Tehnik analisa data yang digunakan adalah analisa skor.

Berdasarkan hasil kesimpulan menunjukkan bahwa rata-rata skor transparansi pelayanan publik di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara adalah 3,1 dan masuk kategori Tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa transparansi pelayanan publik di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara termasuk tinggi. Dengan indikator transparansi prosedur pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3,04 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi prosedur pelayanan tinggi. Indikator transparansi persyaratan teknis dengan rata-rata skor sebesar 3,16 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi persyaratan teknis tinggi. Indikator transparansi biaya pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3 dan dikategorikan sedang atau tingkat transparansi biaya pelayanan sedang. Indikator transparansi waktu pelayanan dengan rata-rata skor 3,03 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi waktu pelayanan tinggi sedangkan indikator transparansi petugas pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3,27 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi petugas pelayanan tinggi.

Kata Kunci : Transparansi, Layanan Publik, Tagineri

## DAFTAR ISI

|  | <i>Halaman</i> |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL .....                            | i              |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                       | ii             |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                        | iii            |
| KATA PENGANTAR .....                           | iv             |
| ABSTRAKSI .....                                | vii            |
| DAFTAR ISI .....                               | viii           |
| DAFTAR TABEL .....                             | ix             |
| DAFTAR GAMBAR .....                            | xi             |
| <br>   |                |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                      |                |
| A. Latar Belakang .....                        | 1              |
| B. Batasan Masalah .....                       | 5              |
| C. Rumusan masalah.....                        | 5              |
| D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....        | 5              |
| <br>   |                |
| <b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>                  |                |
| A. Kajian Teori.....                           | 6              |
| 1. Pelayanan Publik.....                       | 6              |
| 2. Pengertian Transparansi.....                | 20             |
| B. Penelitian Terdahulu.....                   | 23             |
| C. Defenisi Operasional.....                   | 24             |
| D. Kerangka Konseptual Penelitian.....         | 25             |
| <br>   |                |
| <b>BAB III. METODE DAN TEKNIK PENELITIAN</b>   |                |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....            | 27             |
| B. Jenis Penelitian.....                       | 27             |
| C. Populasi dan Sampel.....                    | 27             |
| D. Instrumen Penelitian.....                   | 28             |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                | 29             |
| F. Teknik Analisa Data.....                    | 30             |
| <br>   |                |
| <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |                |
| A. Hasil Penelitian .....                      | 31             |
| B. Pembahasan .....                            | 56             |
| <br>   |                |
| <b>BAB. V. PENUTUP</b>                         |                |
| A. Kesimpulan .....                            | 64             |
| B. Saran .....                                 | 64             |
| <br>   |                |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                          |                |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                       |                |

**AR TABEL**

| <i>Nomor</i> | <i>Teks</i>   | <i>Halaman</i> |
|--------------|---|----------------|
| 2.1.         | Pendahuluan Terdahulu .....   | 23             |
| 3.1.         | Interpretasi Nilai Skor.....  | 30             |
| 4.1.         | Keadaan responden berdasarkan jenis kelamin.....  | 40             |
| 4.2.         | Keadaan responden berdasarkan tingkat umur.....   | 40             |
| 4.3.         | Keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan.....                                   | 41             |
| 4.4.         | Keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan .....                                     | 41             |
| 4.5.         | Tanggapan responden tentang kejelasan prosedur Pelayanan.....                           | 42             |
| 4.6.         | Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan dapat dibaca.....                        | 43             |
| 4.7.         | Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan tertulis di papan informasi.....         | 44             |
| 4.8.         | Tanggapan responden tentang persyaratan teknis disampaikan secara terbuka.....          | 45             |
| 4.9.         | Tanggapan responden tentang kejelasan pemahaman persyaratan teknis mudah .....          | 46             |
| 4.10.        | Tanggapan responden tentang persyaratan teknis disampaikan di papan informasi.....      | 47             |
| 4.11.        | Tanggapan responden tentang petugas memberitahukan tentang besaran biaya pelayanan..... | 48             |
| 4.12.        | Tanggapan responden tentang biaya pelayanan diinformasikan di papan informasi.....      | 49             |
| 4.13.        | Tanggapan responden tentang biaya pelayanan dibayarkan pada petugas jelas.....          | 50             |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.14. | Tanggapan responden tentang petugas menyampaikan tentang waktu pelayanan.....                       | 51 |
| 4.15. | Tanggapan responden tentang jadwal pelayanan disampaikan dengan jelas.....                          | 52 |
| 4.16. | Tanggapan responden tentang jadwal pelayanan diinformasikan di papan informasi.....                 | 53 |
| 4.17. | Tanggapan responden tentang Petugas yang melayani selalu hadir.....                                 | 54 |
| 4.18. | Tanggapan responden tentang Petugas menjelaskan tentang tatacara pelayanan.....                     | 55 |
| 4.19. | Tanggapan responden tentang Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial... | 56 |
| 4.20. | Rata-rata Indikator Transparansi Prosedur Pelayanan.....  | 57 |
| 4.21. | Rata-rata Indikator Transparansi Persyaratan Teknis.....  | 58 |
| 4.22. | Rata-rata Indikator Transparansi Biaya Pelayanan.....   | 59 |
| 4.23. | Rata-rata Indikator Transparansi Waktu Pelayanan.....   | 60 |
| 4.24. | Rata-rata Indikator Transparansi Petugas Pelayanan.....   | 61 |
| 4.25. | Indikator dari Variabel Transparansi Pelayanan Publik...  | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

| <i>Nomor</i> | <i>Teks</i>   | <i>Halaman.</i> |
|--------------|---|-----------------|
| 2.1.         | Kerangka Konseptual Penelitian .....                    | 25              |
| 4.1.         | Struktur Organisasi Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara | 32              |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Instrumen Kuisisioner
2. Data Hasil Penelitian
3. Surat Penelitian
4. Dokumentasi Pelaksanaan penelitian
5. Biodata Penulis

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara sebagai organisasi pemerintahan hadir untuk membantu masyarakatnya dalam pemenuhan berbagai kebutuhan hidup rakyatnya. Sebagaimana diatur dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Ruang lingkup pelayanan yang diberikan pemerintah meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas.

Pelayanan memiliki ruang lingkup yang sangat luas yang cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Sebagai bagian dari sistem kenegaraan dengan konstitusi yang pekat dengan norma keadilan, Indonesia dicirikan oleh ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas. Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir di setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karenanya itu pemerintah mulai menaruh perhatian penuh untuk membenahi penerapan pelayanan publik yang sistematis dan menyeluruh dan memperbaiki mekanisme pelayanan yang bermutu baik. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Dimana dalam Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Arti lain dari pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba atau profit.

Tujuan dari pelayanan publik adalah :

1. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
3. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal;
4. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dengan demikian pelayanan publik memiliki manfaat bagi masyarakat agar pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat dapat terpenuhi. Dan hal ini merupakan kewajiban pemerintah, tidak terkecuali pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Untuk itu pelayanan public yang dilaksanakan oleh pemerintah harus transparan. Karena tanpa adanya transparansi maka masyarakat tidak akan memperoleh pelayanan dengan berkualitas karena banyaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, menyebabkan berbagai instansi tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi. Dalam pelaksanaannya, praktek korupsi yang berkaitan dengan jenis-jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi produk-produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi yang berbelit-belit. Selalu sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa

diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi dalam berbagai pelayanan. Dengan demikian diperlukan adanya transparansi dalam pemberian pelayanan bagi masyarakat.

Transparansi dalam pelayanan publik adalah salah satu asas yang merupakan sikap keterbukaan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah. Penerapan transparansi dalam pemberian pelayanan sangat penting agar tidak terjadi ketimpangan dalam melayani masyarakat seperti keterbukaan informasi persyaratan, mekanisme, siapa yang melayani, berapa biaya yang harus dibayarkan, kapan pelayanan selesai.

Distrik sebagai pemberi pelayanan yang akan dilanjutkan prosesnya kepada Dinas/Instansi fungsionalnya masing-masing. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan di Kantor Distrik harus dapat bekerja secara profesional, dan proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Maraknya isu pelayanan di pemerintahan Papua sudah sedemikian buruk, hal ini dikarenakan pemberian pelayanan tidak memiliki prosedur dan mekanisme yang baik, tidak ada informasi yang jelas tentang mekanisme pelayanan tersebut.

Distrik Tagineri merupakan salah satu distrik di Kabupaten Tolikara yang keberadaan Distrik sebagai penyelenggara kegiatan pemerintahan, pembangunan, perekonomian, kesejahteraan sosial serta ketentraman dan ketertiban, juga sebagai pelayanan administratif kepada pegawainya sendiri dalam hal pengurusan kenaikan pangkat, pelayanan kebutuhan operasional kebutuhan kantor sehari-hari maupun kepada masyarakat seperti pelayanan surat keterangan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu keluarga, juga pelayanan Beras raskin(Raskin) yang didistribusikan ke Kampung-Kampung.

Dalam penelitian di Distrik Tagineri ini difokuskan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa pelayanan surat keterangan Kartu

Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu keluarga. Namun kenyataannya pemberian pelayanan belum ada transparansi atau keterbukaan dimana pelayanan surat keterangan untuk rekomendasi KTP dan kartu KK yang diterima oleh masyarakat tidak memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat yakni prosedur pelayanan yang tidak jelas, biaya pengurusan yang tidak jelas, penyelesaian yang membutuhkan waktu yang lama, untuk pengurusan KTP dan Kartu Keluarga, masih adanya pungutan di luar kewajiban biaya bila menginginkan pelayanan cepat dan waktu pengurusan yang terlalu lama, sehingga menyulitkan masyarakat. Selain itu, semua jenis pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama. Hal ini disebabkan karena belum ada transparansi atau keterbukaan dalam pemberian pelayanan di distrik karena tidak adanya informasi yang jelas tentang sistem dan mekanisme pelayanan, tidak ada sosialisasi ke masyarakat tentang sistem dan mekanisme pelayanan tersebut serta tidak ada papan informasi untuk menginformasikan berbagai persyaratan dari produk pelayanan.

Berdasarkan uraian yang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :“**Transparansi Pelayanan Publik Di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara**”.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penelitian ini dibatasi permasalahan yakni pada tranparansi pelayanan publik dengan indikator sebagai berikut: Transparansi Prosedur pelayanan, transparansi Persyaratan teknis pelayanan, transparansi Biaya pelayanan, transparansi Waktu penyelesaian dan transparansi Petugas yang berwenang.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut : **Bagaimanakah Transparansi Pelayanan Publik Di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara?**

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

## **1. Tujuan penelitian**

Untuk mengetahui transparansi pelayanan publik Di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara.

## **2. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna :

### **a. Kegunaan Teoritis**

Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu pemerintahan pada umumnya tentang transparansi pelayanan publik.

### **b. Kegunaan Praktis**

Sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka pengkajian tentang transparansi pelayanan publik Di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Pelayanan Publik**

Moenir (2006:78) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan yakni adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Efendi dalam Widodo, 2001:56).

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik-umum). Senada dengan itu, Moenir

(2006:112) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan berbagai pendapat ahli di atas, maka disimpulkan bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakatnya sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Dimana dalam Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Arti lain dari pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba atau profit.

Tujuan dari pelayanan publik adalah :

1. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
3. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal;
4. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1). Pelayanan administratif (2). Pelayanan barang (3) pelayanan jasa. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, keterangan dan lain-lain.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hak penerima layanan publik adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah

ditentukan; 2. Mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;

3. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;

4. Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah; 5. Memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan; 6. Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik atau Komisi Pelayanan Publik untuk mendapatkan penyelesaian; 7. Mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku;

8. Mendapatkan pembelaan, perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik. Sedangkan kewajiban penerima layanan publik adalah :

- 1) Mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik;
- 3) Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik. Masyarakat juga mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dilakukan dengan cara : a) Berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik; b) Meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; c) Menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- d) Menumbuhkan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e) Memberikan saran atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan publik;
- f) Menyampaikan informasi dan atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur

pemerintah kepada public masih dianggap belum baik atau tidak memuaskan, hal ini dapat dilihat dari kesimpulan agus Dwiyanto dan kawan-kawan (2003:103), dalam *Governance and Desentralization* disingkat GDS 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan public menyebutkan walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya *Reinventing Government* (1995). Intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara member wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Menurut Gaspersz (2002:52), bahwa elemen paling penting bagi organisasi adalah pelanggan, untuk itu identifikasi secara tepat apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Tjosvald dalam Wasistiono (2003:42), mengatakan bahwa bagi organisasi, melayani konsumen merupakan saat yang menentukan” (*moment of thrust*), peluang bagi organisasi menentukan kredibilitas dan kapabilitasnya. Strategi mengutamakan pelanggan adalah prioritas utama yang harus dilakukan. Bahkan Carlzon dalam Warsistiono (2003:42), menyamakan abad ini sebagai “abad pelanggan” abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang paling terhormat (*putting costumers fisrt*). Segala upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan pelanggan. Dari sudut pandang pelanggan, setiap dimensi itu penting dalam penyampaian pelayanan berkualitas, untuk itu setiap perusahaan penyedia pelayanan perlu menerapkan perspektif pelayanan pelanggan sebagaimana dipaparkan oleh Jan Carlzon dalam William (2004), sebagai berikut: (1) Pelanggan adalah raja, (2) Pelanggan adalah alasan keberadaan kita (3) Tanpa pelanggan kita tidak punya apa-apa (4) Pelanggan kitalah yang menentukan bisnis kita (5) Jika kita tidak memahami pelanggan kita, maka kita tidak memahami bisnis kita.

Menurut Kristiadi (1994:143), pelayanan masyarakat yang paling ideal paling tidak memiliki prinsip-prinsip dasar yaitu, : (administrasi) pelayanan yang berorientasi pada pasar dimana permintaan langganan atau masyarakat bersama-sama dengan pelayanan yang dilakukan dengan pihak lain, (b) pelayanan yang semakin lama semakin meningkat sedangkan permintaan masyarakat tidak boleh ditinggalkan. Apalagi manakala birokrasi telah memacunya untuk peningkatan permintaan, maka pelayanan yang diterapkan tidak boleh mundur, (c) pelayanan harus dievaluasi tidak saja keberhasilannya akan tetapi juga kegagalan dari pelaksanaan suatu pelayanan harus diukur dan kalau gagal dapat dipelajari letak kesalahannya serta menjadi dasar untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang agar kegagalan tidak terulang kembali. Demikian pula keberhasilan yang diraih harus secara optimal diinformasikan kepada masyarakat itu sendiri, (d) pelayanan yang kurang memperhatikan kedudukan konsumen/pengguna jasa layanan yang seharusnya ditempatkan pada tempat yang strategis ditengah-tengah suatu sistem pelayanan. Pelayanan yang karakteristik tidak berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat agar ditempatkan suatu sistem pelayanan. Dan bukan justru dibarisan paling depan, dan (e) pelayanan yang kurang memperhatikan hirarki nilai kepuasan masyarakat, sehingga nilainya berbeda. Karena bagaimanapun kepuasan masyarakat sebenarnya memiliki nilai hirarki kepuasan mulia pada nilai tingkat dasar, nilai yang diharapkan, dicita-citakan, dan nilai kepuasan yang tidak terduga.

Shihab (2005:70) menyatakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan, pemerintah telah menetapkan kebijakan mengenai kewenangan wajib dan standar pelayanan minimal (SPM) yang harus dipenuhi oleh setiap Pemerintah Daerah kabupaten/Kota dalam pelayanan tertentu yakni kesehatan, pendidikan dan sanitasi lingkungan. Upaya-upaya tersebut masih perlu diperluas dan implementasinya di lapangan memerlukan dukungan yang lebih besar, koreksi dan pemantauan dari berbagai lapisan masyarakat atau stakeholders, agar upaya-upaya tersebut dapat berjalan secara lebih efektif dan kualitas

pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.

Moenir (2006:154) mengungkapkan bahwa sasaran pelayanan umum sangat sederhana yakni kepuasan. Meskipun sederhana saja, tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut.

Zeithaml dan Bitner (2000:39), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan. Pelayanan prima di sektor publik tersebut dapat diimplementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

Adapun hakekat pelayanan umum menurut Boediono (1996:123) adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelayanan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisiensi dan efektifitas).
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat luas.

Sedarmayanti (2000:59) mengemukakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna

3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas-prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang luas.

Pelayanan umum/publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-sungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

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. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994:77), adalah outputnya tidak berbentuk (*intangible output*), tidak estandar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang intangible, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik

sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen. Berbicara tentang pelayanan kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemberian pelayanan prima. Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan mengenai sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit (mudah dipahami) dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan Kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  1. Prosedur/tatacara pelayanan umum.
  2. Persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif.
  3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
  4. Rincian biaya/tariff pelayanan umum dan tatacara pelayanannya.
  5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
  6. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan dari permohonan atau kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
  7. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- c. Keamanan, dalam hal ini pelayanan berarti mulai dari proses sampai hasil pelayanan harus mengandung unsur kenyamanan dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna layanan secara administratif (pencatatan , dokumentasi dan tagihan). Selain itu dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti peralatan yang dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor yang diupayakan rapi, bersih dan memberikan rasa aman.

- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/ tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Dalam hal keterbukaan mencakup upaya publikasi, artinya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media dan bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
- e. Efisiensi, dalam arti :
1. Prasyarat pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
  2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan, persyaratan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintahan lain yang berkaitan.
- f. Ekonomi, kriteria ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
- 1). Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.
  - 2). Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
  - 3). Ketentuan dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
  - 4). Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata
- Kriteria ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketetapan waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Untuk dapat membantu pelayanan yang memuaskan bagi pengguna, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberian dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berbicara tentang pelayanan kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemberian pelayanan prima. Dalam keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 dijelaskan mengenai sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu kejangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Tjiptono (2002 :124) Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah maupun swasta kepada masyarakat dalam mewujudkan suatu pelayanan yang baik yang sekaligus merupakan penghambat dalam terselenggaranya pelayanan yang berkualitas terdiri dari beberapa aspek seperti :

- a. Keterbukaan, artinya adanya informasi pelayanan yang berupa loket informasi yang dimiliki dan terpampang dengan jelas seperti pelayanan pengaduan baik keluhan maupun saran-saran dan lain-lain.
- b. Kesederhanaan, mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan mencakup pengaturan yang jelas terhadap prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat (pelanggan), sedangkan persyaratan pelayanan adalah administrasi yang jelas.
- c. Kepastian, yaitu informasi mengenai waktu pelayanan, biaya pelayanan dan petugas pelayanan harus jelas.
- d. Keadilan, yaitu memberikan perhatian yang sama terhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dilihat dari materi atau kedekatan seseorang.
- e. Keamanan dan kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan paripurna pelayanan secara administrasi.
- f. Perilaku petugas pelayanan, seorang petugas harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi.

## **2. Pengertian Transparansi**

Transparansi adalah bahwa prosedur atau tata cara, penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum

wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Ratminto dan Winarsih( 2009 :181) Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan /pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Menurut Sujadi(2012:127), Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1) Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat.

2) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

3) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai atau relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan.

4) Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5) Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

6) Petugas yang berwenang atau bertanggung jawab

Petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan:

- a) Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani.
- b) Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman.
- c) Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata
- d) Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan.
- e) Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

7) Lokasi pelayanan

Tempat dan lokasi diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Janji pelayanan

Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas jasa.

9) Standar pelayanan jasa

Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

10) Informasi pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.

**B. Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama Peliti  | Judul Penelitian   | Hasil Penelitian  | Sumber Referensi   |
|-----|--|--|---|--|
| 1.  | Marvela Berlian Suoth, Florence Daicy Lengkong, Very Y Londa | Transparansi Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara                      | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kurang adanya keterbukaan pemerintah menyangkut persyaratan, harga dan waktu dalam menagemen pelayanan administrasi kepada masyarakat yang kurang berjalan dengan baik. Pelayanan administrasi tidak ditunjang oleh fasilitas dan struktur yang tidak lengkap | E-Journal, Ilmu Ilmu Administrasi Negara, Unstrat Menado,2015                                |
| 2.  | Andri Irawan   | Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Midal Dan Pelayanan Satu Pintu(DPMPT SP Kabupaten Merauke | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indikator Tranparansi secara umum belum menunjukkan hasil yang maksimal. Hal ini terlihat dari indikator keterbukaan proses pelayanan dan kemudahan prosedur pelayanan belum transparan. Masih belum jelasnya prosedur   | Jurnal. Politik Dan Sosial Kemasyarakatan Vol 10 No 3(P-ISSN 2085-143X(E-ISSN2620-8857) 2018 |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
|    |  |   | <p>elayanan dan kurangnya kejelasan tentang prosedur pelayanan ini juga mengakibatkan masyarakat menunggu dan akan menimbulkan kesalahpahaman antara pemberi pelayanan dan masyarakat.</p>  |   |
| 3. | <p>Marvela Berlian Suoth, Florence Daley Lengkhong, Very Y Londa</p> | <p>Transparansi Pelayanan Administratif di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transparansi Pelayanan Administratif di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara belum dapat dilaksanakan dengan baik .hal ini dilihat dari informasi pelayanan yang kurang jelas, dokumen-dokumen yang tidak lengkap, biaya yang tidak jelas dan aparatur pemerintah yang melayani kurang adanya keterbukaan</p> | <p>E-Journal, Fakultas administrasi public, Sulawesi utara,Edisi 2017</p> |

### C. Defenisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini adalah transparansi pelayanan publik adalah keterbukaan dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Dengan indikator sebagai berikut :

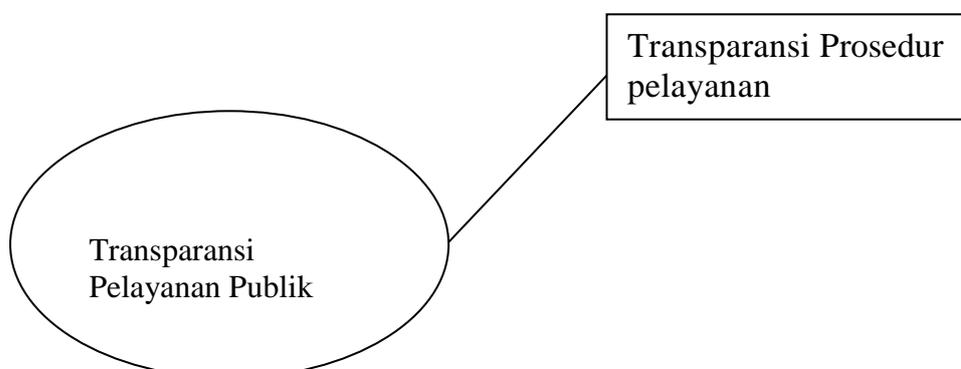
1. Tranparansi Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian pelayanan antara lain kejelasan prosedur pelayanan, prosedur pelayanan dapat dibaca dengan mudah dan prosedur pelayanan tertulis di papan tulis.
2. Transparansi Persyaratan teknis adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan antara lain persyaratan teknis disampaikan secara terbuka, kejelasan

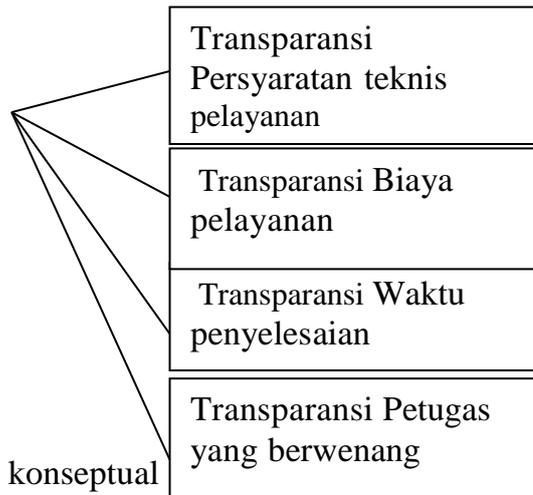
pemahaman persyaratan teknis mudah dan persyaratan teknis disampaikan di papan informasi.

3. **Transparansi Biaya** pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain petugas memberitahukan tentang besaran biaya pelayanan, biaya pelayanan diinformasikan di papan informasi dan biaya pelayanan dibayarkan pada petugas jelas.
4. **Transparansi Waktu penyelesaian** pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan antara lain petugas menyampaikan tentang waktu pelayanan, jadwal pelayanan disampaikan dengan jelas dan jadwal pelayanan diinformasikan di papan informasi.
5. **Transparansi Petugas** yang berwenang adalah Petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan antara lain petugas yang melayani selalu hadir, petugas menjelaskan tentang tatacara pelayanan dan petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.

#### **D. Kerangka Konseptual Penelitian**

Adapun kerangka konseptual penelitian yang digunakan sebagai berikut yaitu :





Berdasarkan kerangka konseptual penelitian tentang transparansi pelayanan publik dengan indikator sebagai berikut: Transparansi Prosedur pelayanan, transparansi Persyaratan teknis pelayanan, transparansi Biaya pelayanan, transparansi Waktu penyelesaian dan transparansi Petugas yang berwenang.

## **BAB III**

### **METODE DAN TEKNIK PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini, yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dalam penelitian ini diadakan selama  $\pm$  2 bulan.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut **Nawawi (2003 : 63)**, penelitian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan objek/subjek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) dan fakta - fakta yang tampak sebagaimana adanya.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut **Sugiyono ( 2008:90 )** populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Objek penelitian yang menjadi populasi ialah masyarakat populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi pusat perhatian penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara sebanyak 18.725 Jiwa.

### **2. Sampel**

Menurut **Sugiono (2008 : 91)**, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan metode pengambilan sampel tergantung pada besarnya jumlah populasi dan kesanggupan penelitian untuk menjangkaunya.

Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling. Teknik Penarikan Sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis Sampling Insidental (*accidental sampling*). Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.(Sugiyono,2006:96)

Dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menggunakan layanan di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara maka orang

tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Dengan demikian sampel yang digunakan sebanyak 30 orang responden yang dipilih secara tidak sengaja selama  $\pm 1$  bulan.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Alat atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau daftar pertanyaan yang bersifat tertutup di mana pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban melalui beberapa alternatif saja dengan menggunakan skala likerts dan sebagai alternatif pilihan jawaban sebagai berikut :

- A. Sangat baik = 4
- B. Baik = 3
- C. Kurang Baik = 2
- D. Tidak Baik = 1

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan tata cara atau langkah-langkah peneliti untuk mendapatkan data penelitian (Iskandar, 2008:178). Data dan informasi yang menjadi bahan baku penelitian ini dikumpulkan melalui data yang berwujud data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data pengamatan (*observation*), dan angket (*Quistioneir*). sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen dan buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat.

Tehnik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Penelitian Pustaka**

Penelitian pustaka yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui perpustakaan, baik berupa buku-buku literatur, diktat-diktat, bahan kuliah dan

sebagainya yang memuat keterangan tentang masalah yang dibutuhkan dalam pembahasan ini.

## 2. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung ke lapangan atau memperoleh data secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu pada Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara dengan menempuh cara-cara sebagai berikut :

### a. Pengamatan

Teknik pengamatan adalah cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang tepat dan jelas, terutama gejala-gejala yang dilihat dalam penelitian.

### b. Kuisisioner

Kuisisioner yaitu sejumlah daftar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Kuisisioner dimaksudkan untuk memperoleh data. Untuk memperoleh data tersebut digunakan kuisisioner yang bersifat tertutup di mana pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban kepada beberapa alternatif saja.

## F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu dengan menggunakan analisa skor 1 sampai dengan 4. Mengingat nilai indikator maksimum 4 dan nilai indikator minimum 1. Untuk mengintepretasi hasil penelitian digunakan metode tiga box (*Three Box Method*) (**Ferdinand**, 2011 :274) sebagai berikut :

|                                     |   |           |
|-------------------------------------|---|-----------|
| Jumlah skor ideal (skor maksimum)   | = | 4         |
| Jumlah skor terendah (skor minimum) | = | 1         |
| Interval                            | = | $4-1 = 3$ |
| Dalam menentukan 3 interval         | = | $3/3 = 1$ |

Sedangkan untuk menginterpretasikan hasil penelitian digunakan tabel 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3.1.**  
**Tabel Interpretasi Nilai Skor**

| No | Interval Jumlah Skor               | Tingkat Transparansi | Intepretasi                         |
|----|------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| 1  | $1 < \text{rata-rata skor} \leq 2$ | Rendah               | Tingkat transparansi layanan rendah |
| 2  | $2 < \text{rata-rata skor} \leq 3$ | Sedang               | Tingkat transparansi layanan sedang |
| 3  | $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ | Tinggi               | Tingkat transparansi layanan tinggi |

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Keadaan Lokasi Penelitian

##### a. Profil Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara

Distrik merupakan bagian dari perangkat Daerah Kabupaten dan Kota. Pembentukan distrik di wilayah Kabupaten dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan berdasarkan luas wilayah, jumlah penduduk, sarana dan prasarana yang tersedia serta kondisi sosial ekonomi dan budaya masyarakat. Batas wilayah Distrik Tagineri antara lain : sebelah barat berbatasan dengan Distrik Kamboneri, sebelah timur dengan Pogoneri, sebelah selatan dengan Distrik Donime dan sebelah utara dengan Distrik Tagime.

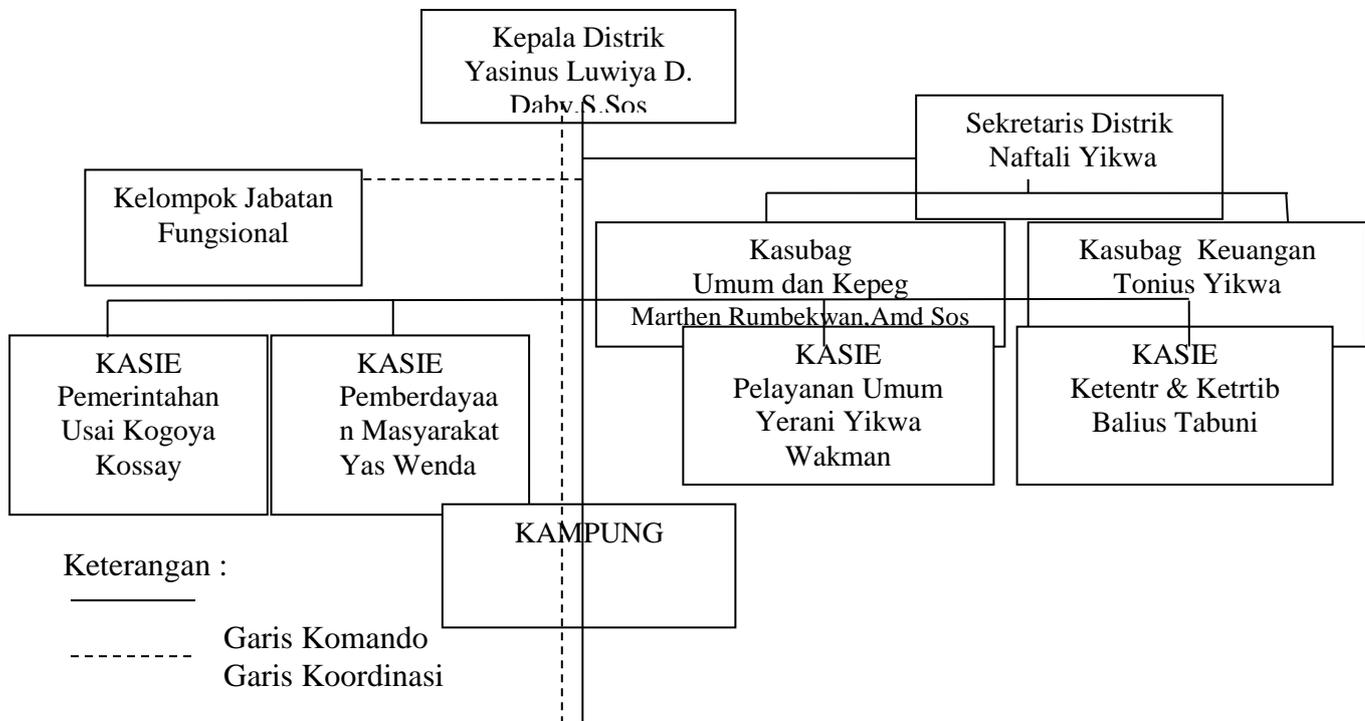
Susunan organisasi Pemerintah Distrik Tagineri mengacu pada peraturan Mendagri No: 158 Tahun 2004 tanggal 24 Juni 2004 tentang Pedoman Organisasi, Kecamatan dan Perda Kabupaten Tolikara Nomor 17 tahun 2000 tanggal 30 Desember 2000 tentang Penataan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan.

Berdasarkan Keputusan dan peraturan di atas maka susunan organisasi Pemerintah Distrik Tagineri adalah sebagai berikut :

1. Kepala Distrik
2. Sekretaris Distrik
3. Kasubag Umum dan Kepegawaian
4. Kasubag Keuangan
5. Kasie Pemerintahan
6. Kasie Pemberdayaan
7. Kasie Pelayanan umum
8. Kasie Ketentraman dan Ketertiban

Secara struktural susunan organisasi Pemerintah Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara**



Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolikara No 28, Tahun 2009 Pasal 3 Ayat 1,2,3 dan 4 tentang tugas pokok, fungsi dan tata kerja Distrik : (1) Distrik mempunyai tugas pokok dan fungsi pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kepada masyarakat yang dilimpahkan oleh Bupati berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; (2) selain tugas sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) Pasal ini, Kepala Distrik menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi : a) Mengorganisasikan upaya pemberdayaan masyarakat; b) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; c) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan ; d) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; e) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Distrik; f) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan dengan kelurahan; g) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan dengan belum dapat dilaksanakan pemerintahan kampung dengan kelurahan; h) Pelaksanaan pelayanan teknis administratif ketdengansahaan dan rumah tangga distrik; i) Pelaksanaan kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek perijinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan dan penyelenggaraan serta kewenangan lain yang dilimpahkan. (3) pelimpahan

urusan pemerintahan sebagaimana disebut dalam Ayat (1) Pasal ini, ditetapkan dengan keputusan Bupati; (4) Pelimpahan urusan pemerintahan sebagaimana disebut dalam ayat (3) pasal ini dapat dilimpahkan kepada Lurah setelah mendapat pertimbangan dari Bupati.

#### 1. Kepala Distrik

Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya Kepala Distrik mempunyai penjabaran tugas sebagai pemimpin penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan dan Pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah distrik, berdasarkan pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut distrik mempunyai fungsi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat distrik;
6. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya;
7. Melaksanakan ketatausahaan distrik.
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### 2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai fungsi pelaksanaan kegiatan ketatausahaan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, Sekretariat mempunyai tugas :

- a. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan kesekretariatan.
- b. Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Sekretariat;
- c. Menyiapkan, bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan Pemerintahan Distrik;
- d. Memberikan pelayanan naskah, Kearsipan, Pengetikan/ Penggandaan/ Pendistribusian;

- e. Melaksanakan penerimaan tamu, kehumasan dan protokoler;
- f. Melayani keperluan dan kebutuhan serta perawatan ruang kerja, ruang rapat/ pertemuan, telepon dan sarana atau prasarana kantor;
- g. Melaksanakan pengurusan perjalanan dinas, kendaraan dinas dan pelayanan kerumah- tanggaan lainnya;
- h. Menyiapkan bahan koordinasi dan petunjuk teknis kebutuhan perumusan rancangan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan urusan kesekretariatan;
- i. Menyiapkan bahan koordinasi dan petunjuk teknis kebutuhan perumusan sistem dan prosedur, tata hubungan kerja serta permasalahan-permasalahan yang terkait dengan organisasi dan tatalaksana;
- j. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Kepala Distrik.

### **3. Seksi Pemerintahan**

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok yakni melaksanakan urusan pemerintahan, administrasi kependudukan, keagrariaan dan pembinaan pemerintahan kelurahan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, seksi pemerintahan mempunyai fungsi :

- a. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan urusan pemerintahan;
- b. Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan saksi;
- c. Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan urusan pemerintahan;
- d. Melaksanakan hubungan kerja dan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- e. Menyiapkan bahan dan petunjuk teknis pembinaan terhadap pemerintahan, kelurahan, meliputi :
- f. Melaksanakan tugas tentang keagrariaan di kecamatan
- g. Pelaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya yang diberikan oleh Kepala Distrik.

### **4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban**

Seksi ketenteraman dan ketertiban mempunyai fungsi pelaksanaan urusan ketenteraman dan ketertiban masyarakat. Untuk melaksanakan fungsi tersebut seksi ketenteraman dan ketertiban mempunyai tugas :

- a. Mengumpulkan, mengolah data dari informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan ketenteraman dan ketertiban umum;
- b. Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan seksi;
- c. Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan ketenteraman dan ketertiban umum;
- d. Melaksanakan hubungan kerja dan koordinasi dengan unit terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- e. Melaksanakan pengawasan perizinan yang menjadi kewenangan distrik;
- f. Melaksanakan pengurusan, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), surat jalan dan surat keterangan lainnya yang berkaitan dengan ketenteraman dan ketertiban umum;
- g. Melaksanakan ketugasan keamanan kantor dan pengamanan barang inventaris kantor;
- h. Mempersiapkan serta menyusun potensi hansip/ linmas dalam rangka menghadapi kemungkinan bencana;
- i. Melaksanakan patroli terpadu di kampung-kampung dalam rangka pembinaan dan pengawasan keamanan swakarsa;
- j. Melaksanakan pengawasan dan memantau penyelenggaraan pertunjukan dan keramaian kampung bekerja sama dengan seksi ketenteraman dan ketertiban kelurahan setempat;
- k. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Kepala Distrik.

## **5. Seksi Pelayanan umum**

Seksi pelayanan umum mempunyai fungsi pelaksanaan pemrosesan memberikan dan mengawasi perijinan yang menjadi kewenangan kecamatan untuk melaksanakan fungsi tersebut, seksi pelayanan mempunyai tugas :

- a) Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan perisinan;
- b) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan saksi;
- c) Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan pemrosesan, memberikan dan mengawasi perijinan yang menjadi kewenangan distrik;
- d) Memproses, memberikan dan mengawasi serta membatalkan ijin sesuai dengan kewenangan;
- e) Melaksanakan penertiban dispense surat-surat kelengkapan pernikahan dan perceraian;
- f) Melaksanakan penertiban surat keterangan permohonan akte catatan sipil;
- g) Melaksanakan penertiban, legalisasi permohonan dan penyediaan ijin gangguan (HO), In Gang, penutupan jalan, saluran air, limbah dan IMBB sesuai dengan kewenangannya (penyeliaan teknis, masuk pada masing-masing seksi yang membidangi)
- h) Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja seksi;
- i) Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Kepala Distrik.

## **6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat**

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai fungsi fasilitasi pemberdayaan masyarakat, untuk melaksanakan fungsi tersebut, seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas :

- a. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat;

- b. Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan seksi;
- c. Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat;
- d. Melaksanakan hubungan kerja dan koordinasi dengan unit terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- e. Menyiapkan bahan dalam rangka memberikan pertimbangan terhadap pemugaran, pemeliharaan dan pengembangan benda-benda peninggalan sejarah dan kepurbakalaan di distrik;
- f. Menyiapkan bahan pembinaan dalam rangka penyaluran gelandangan, pengemis dan penyandang masalah sosial lain yang ada di wilayah distrik ketempat penampungan;
- g. Melaksanakan pembinaan yang berkaitan dengan kepemudaan, olahraga, kesenian dan kebudayaan, kesejahteraan sosial, keagamaan, kesehatan, ketenagakerjaan dan pendidikan;
- h. Memfasilitasi kegiatan kebersihan dan keindahan di lingkungan distrik;
- i. Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja seksi;
- j. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Kepala Distrik.

## 2. Keadaan Responden

Jumlah responden sebanyak 30 orang yang dilihat dari jumlah, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat umur, dan masa kerja sebagai berikut:

### 1. Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keadaan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini :

**Tabel 4.1.**

#### **Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>NO</b> | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|-----------|----------------------|---------------|-------------------|
| 1         | Laki-Laki            | 17            | 56,67             |
| 2         | Perempuan            | 13            | 43,33             |

|        |    |     |
|--------|----|-----|
| JUMLAH | 30 | 100 |
|--------|----|-----|

Sumber : *Olahan Kuisisioner, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa keadaan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang atau 56,67% dan yang perempuan sebanyak 13 orang atau 43,33%.

## 2. Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Keadaan responden berdasarkan tingkat umur dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

| No     | Tingkat umur | Jumlah | Persentase |
|--------|--------------|--------|------------|
| 1      | 20 - 30      | 15     | 50,00      |
| 2      | 31 - 40      | 9      | 30,00      |
| 3      | 41 - 50      | 6      | 20,00      |
| JUMLAH |              | 30     | 100        |

Sumber : *Olahan Kuisisioner, Tahun 2020*

Dari data tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa umur responden dari tingkat umur 20-30 sebanyak 15 orang atau 50,00%, tingkat umur 31-40 sebanyak 9 orang atau 30,00% dan umur antara 41 sampai dengan 50 yang berjumlah 6 orang atau 20,00%.

## 3. Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| NO     | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|--------|--------------------|--------|------------|
| 1      | SD                 | 6      | 20,00      |
| 2      | SMP                | 8      | 26,67      |
| 3      | SMA                | 16     | 53,33      |
| JUMLAH |                    | 30     | 100        |

Sumber : *Olahan Data Kuisisioner, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang SD sebanyak 6 orang atau 20,00% dan yang

SMP sebanyak 8 orang atau 26,67%, dan yang SMA sebanyak 16 orang atau 53,33%.

#### 4. Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini.

**Tabel 4.4**  
**Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

| No     | Jenis Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|--------|-----------------|--------|------------|
| 1.     |                 | 1      | 3,33       |
| 2.     | ta              | 5      | 16,67      |
| 3      | i               | 23     | 76,67      |
| 4.     | siswa           | 1      | 3,33       |
| Jumlah |                 | 30     | 100        |

Sumber: *Olahan Kuisisioner, Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.4 di atas terlihat bahwa responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 1 orang atau 3,33%, yang sebagai swasta sebanyak 5 orang atau 16,67%, yang bekerja sebagai petani sebanyak 23 orang atau 76,67% dan sebagai mahasiswa sebanyak 1 orang atau 3,33%.

### 3. Analisa Data

Hasil penelitian tentang transparansi pelayanan publik di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara dengan beberapa indikator yang digunakan antara lain :

#### a. Transparansi Prosedur Pelayanan

Transparansi Prosedur Pelayanan dapat dilihat melalui indikator – indikator dalam tabel-tabel berikut ini:

1. Tanggapan responden tentang kejelasan prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden tentang Kejelasan Prosedur Pelayanan**

| Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Skor x frekuensi | Persentase |
|------------------|------|-----------|------------------|------------|
| Sangat Baik      | 4    | 8         | 32               | 35,17      |
| Baik             | 3    | 17        | 51               | 56,04      |

|                       |   |           |             |            |
|-----------------------|---|-----------|-------------|------------|
| Kurang Baik           | 2 | 3         | 6           | 6,59       |
| Tidak Baik            | 1 | 2         | 2           | 2,20       |
| <b>Jumlah</b>         |   | <b>30</b> | <b>91</b>   | <b>100</b> |
| <b>Rata-Rata Skor</b> |   |           | <b>3,03</b> |            |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat baik sebanyak 8 orang dengan skor sebesar 32 atau 35,17%, yang menjawab baik sebanyak 17 orang dengan skor sebesar 51 atau 56,04%, yang menjawab kurang baik sebanyak 3 orang dengan skor sebesar 6 atau 6,59% sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang dengan skor sebesar 2 atau 2,20%. Dengan demikian kejelasan prosedur pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3,03 ( $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa kejelasan prosedur pelayanan masuk kategori sangat baik.

2. Tanggapan responden tentang Prosedur pelayanan dapat dibaca dengan mudah dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan Dapat Dibaca dengan Mudah**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 11               | 44                      | 48,89             |
| Baik                    | 3           | 11               | 33                      | 36,67             |
| Kurang Baik             | 2           | 5                | 10                      | 11,11             |
| Tidak Baik              | 1           | 3                | 3                       | 3,33              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>90</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>3</b>                |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 11 orang dengan skor sebesar 44 atau 48,89%, yang menjawab Baik sebanyak 11 orang dengan skor sebesar 33 atau 36,67%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 5 orang dengan skor sebesar 10 atau 11,11% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 3 orang dengan skor sebesar 3 atau 3,33%. Dengan demikian Prosedur pelayanan dapat dibaca dengan mudah dapat dengan rata-rata skor sebesar 3 ( $2 < \text{rata-rata skor} \leq 3$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Prosedur pelayanan dapat dibaca dengan mudah dapat masuk kategori baik.

3. Tanggapan responden tentang Prosedur pelayanan tertulis di papan informasi dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden tentang Prosedur**  
**Pelayanan Tertulis di Papan Informasi**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 10               | 40                      | 43,01             |
| Baik                    | 3           | 14               | 42                      | 45,16             |
| Kurang Baik             | 2           | 5                | 10                      | 10,75             |
| Tidak Baik              | 1           | 1                | 1                       | 1,08              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>93</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>3,1</b>              |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 10 orang dengan skor sebesar 40 atau 43,01%, yang menjawab Baik sebanyak 14 orang dengan skor sebesar 42 atau 45,16%, yang menjawab kurang

Baik sebanyak 5 orang dengan skor sebesar 10 atau 10,75% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 1 orang dengan skor sebesar 1 atau 1,08%. Dengan demikian Prosedur pelayanan tertulis di papan informasi dengan rata-rata skor sebesar 3,1 ( $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Prosedur pelayanan tertulis di papan informasi masuk kategori sangat baik.

#### **b. Transparansi Persyaratan Teknis**

Transparansi Persyaratan Teknis dapat dilihat melalui indikator – indikator dalam tabel-tabel berikut ini:

1. Tanggapan responden tentang Persyaratan teknis disampaikan secara terbuka dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden tentang Persyaratan Teknis**  
**Disampaikan Secara Terbuka**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 15               | 60                      | 65,22             |
| Baik                    | 3           | 8                | 24                      | 26,09             |
| Kurang Baik             | 2           | 1                | 2                       | 2,17              |
| Tidak Baik              | 1           | 6                | 6                       | 6,52              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>92</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>3,07</b>             |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 15 orang dengan skor sebesar 60 atau 65,22%, yang menjawab Baik sebanyak 8 orang dengan skor sebesar 24 atau 26,09%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 1 orang dengan skor sebesar 2 atau 2,17% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 6 orang dengan skor sebesar 6 atau 6,52. Dengan

demikian Persyaratan teknis disampaikan secara terbuka dengan rata-rata skor sebesar 3,07 ( $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Persyaratan teknis disampaikan secara terbuka masuk kategori sangat baik.

2. Tanggapan responden tentang Kejelasan Pemahaman Persyaratan Teknis Mudah dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini:

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan Responden tentang Kejelasan Pemahaman**  
**Persyaratan Teknis Mudah**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 9                | 36                      | 40,91             |
| Baik                    | 3           | 12               | 36                      | 40,91             |
| Kurang Baik             | 2           | 7                | 14                      | 15,91             |
| Tidak Baik              | 1           | 2                | 2                       | 2,27              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>88</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>2,93</b>             |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 9 orang dengan skor sebesar 36 atau 40,91%, yang menjawab Baik sebanyak 12 orang dengan skor sebesar 36 atau 40,91%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 7 orang dengan skor sebesar 14 atau 15,91% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 2 orang dengan skor sebesar 2 atau 2,27%. Dengan demikian Kejelasan Pemahaman Persyaratan Teknis Mudah dengan rata-rata skor

sebesar 2,93 ( $2 < \text{rata-rata skor} \leq 3$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Kejelasan Pemahaman Persyaratan Teknis Mudah masuk kategori baik.

3. Tanggapan responden tentang Persyaratan Teknis disampaikan di papan informasi dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Tanggapan Responden tentang Persyaratan teknis**  
**disampaikan di papan informasi**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 19               | 76                      | 73,08             |
| Baik                    | 3           | 8                | 24                      | 23,08             |
| Kurang Baik             | 2           | 1                | 2                       | 1,92              |
| Tidak Baik              | 1           | 2                | 2                       | 1,92              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>104</b>              | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>3,47</b>             |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 19 orang dengan skor sebesar 76 atau 73,08%, yang menjawab Baik sebanyak 8 orang dengan skor sebesar 24 atau 23,08%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 1 orang dengan skor sebesar 2 atau 1,92% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 2 orang dengan skor sebesar 2 atau 1,92%. Dengan demikian Persyaratan Teknis disampaikan di papan informasi dengan rata-rata skor

sebesar 3,47 ( $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Persyaratan Teknis disampaikan di papan informasi masuk kategori sangat baik.

### c. Transparansi Biaya Pelayanan

Transparansi Biaya Pelayanan dapat dilihat melalui indikator – indikator dalam tabel-tabel berikut ini:

1. Tanggapan responden tentang Petugas memberitahukan tentang besaran biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.11 berikut ini:

**Tabel 4.11**  
**Tanggapan Responden tentang Petugas memberitahukan tentang besaran biaya pelayanan**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 13               | 52                      | 55,92             |
| Baik                    | 3           | 11               | 33                      | 35,48             |
| Kurang Baik             | 2           | 2                | 4                       | 4,30              |
| Tidak Baik              | 1           | 4                | 4                       | 4,30              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>93</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>3,1</b>              |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 13 orang dengan skor sebesar 52 atau 55,92%, yang menjawab Baik sebanyak 11 orang dengan skor sebesar 33 atau 35,48%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 2 orang dengan skor sebesar 4 atau 4,30% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 4 orang dengan skor sebesar 4 atau 4,30%. Dengan demikian Petugas memberitahukan tentang besaran biaya pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3,1 ( $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Petugas memberitahukan tentang besaran biaya pelayanan masuk kategori sangat baik.

2. Tanggapan responden tentang Biaya pelayanan diinformasikan di papan informasi dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut ini:

**Tabel 4.12**  
**Tanggapan Responden tentang Biaya pelayanan**  
**diinformasikan di papan informasi**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 12               | 48                      | 51,06             |
| Baik                    | 3           | 13               | 39                      | 41,49             |
| Kurang Baik             | 2           | 2                | 4                       | 4,26              |
| Tidak Baik              | 1           | 3                | 3                       | 3,19              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>94</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>3,13</b>             |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 12 orang dengan skor sebesar 48 atau 51,06%, yang menjawab Baik sebanyak 13 orang dengan skor sebesar 39 atau 41,49%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 2 orang dengan skor sebesar 4 atau 4,26% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 3 orang dengan skor sebesar 3 atau 3,19%. Dengan demikian Biaya pelayanan diinformasikan di papan informasi dengan rata-rata skor sebesar 3,13 ( $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Biaya pelayanan diinformasikan di papan informasi masuk kategori sangat baik.

3. Tanggapan responden tentang Biaya pelayanan dibayarkan pada petugas jelas dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut ini:

**Tabel 4.13**  
**Tanggapan Responden tentang Biaya pelayanan**  
**dibayarkan pada petugas jelas**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 11               | 44                      | 53,01             |
| Baik                    | 3           | 9                | 27                      | 32,53             |
| Kurang Baik             | 2           | 2                | 4                       | 4,82              |
| Tidak Baik              | 1           | 8                | 8                       | 9,64              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>83</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>2,77</b>             |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 11 orang dengan skor sebesar 44 atau 53,01%, yang menjawab Baik sebanyak 9 orang dengan skor sebesar 27 atau 32,53%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 2 orang dengan skor sebesar 4 atau 4,82% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 8 orang dengan skor sebesar 8 atau 9,64%. Dengan demikian Biaya pelayanan dibayarkan pada petugas jelas dengan rata-rata skor sebesar 2,77 ( $2 < \text{rata-rata skor} \leq 3$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Biaya pelayanan dibayarkan pada petugas jelas masuk kategori baik.

#### **d. Transparansi Waktu Pelayanan**

Transparansi waktu pelayanan dapat dilihat melalui indikator – indikator dalam tabel-tabel berikut ini:

1. Tanggapan responden tentang Petugas menyampaikan tentang waktu pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini:

**Tabel 4.14**  
**Tanggapan Responden tentang Petugas menyampaikan tentang waktu pelayanan**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 10               | 40                      | 43,01             |
| Baik                    | 3           | 13               | 39                      | 41,94             |
| Kurang Baik             | 2           | 7                | 14                      | 15,05             |
| Tidak Baik              | 1           | 0                | -                       | -                 |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>93</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>3,1</b>              |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.20 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 10 orang dengan skor sebesar 40 atau 43,01%, yang menjawab Baik sebanyak 13 orang dengan skor sebesar 39 atau 41,94%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 7 orang dengan skor sebesar 14 atau 15,05% sedangkan tidak ada yang menjawab tidak Baik. Dengan demikian Petugas menyampaikan tentang waktu pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3,1 ( $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Petugas menyampaikan tentang waktu pelayanan masuk kategori sangat baik.

2. Tanggapan responden tentang Jadwal pelayanan disampaikan dengan jelas dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut ini:

**Tabel 4.15**  
**Tanggapan Responden tentang Jadwal pelayanan**  
**disampaikan dengan jelas**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 8                | 32                      | 39,51             |
| Baik                    | 3           | 11               | 33                      | 40,74             |
| Kurang Baik             | 2           | 5                | 10                      | 12,34             |
| Tidak Baik              | 1           | 6                | 6                       | 7,41              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>81</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>2,7</b>              |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 8 orang dengan skor sebesar 32 atau 39,51%, yang menjawab Baik sebanyak 11 orang dengan skor sebesar 33 atau 40,74%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 5 orang dengan skor sebesar 10 atau 12,34% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 6 orang dengan skor sebesar 6 atau 7,41%. Dengan demikian Jadwal pelayanan disampaikan dengan jelas dengan rata-rata skor sebesar 2,7 ( $2 < \text{rata-rata skor} \leq 3$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Jadwal pelayanan disampaikan dengan jelas masuk kategori baik.

3. Tanggapan responden tentang Jadwal pelayanan diinformasikan di papan informasi dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut ini:

**Tabel 4.16**  
**Tanggapan Responden tentang Jadwal pelayanan**  
**diinformasikan di papan informasi**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 16               | 64                      | 64,65             |
| Baik                    | 3           | 10               | 30                      | 30,30             |
| Kurang Baik             | 2           | 1                | 2                       | 2,02              |
| Tidak Baik              | 1           | 3                | 3                       | 3,03              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>99</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>3,3</b>              |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.22 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 16 orang dengan skor sebesar 64 atau 64,65%, yang menjawab Baik sebanyak 10 orang dengan skor sebesar 30 atau 30,30%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 1 orang dengan skor sebesar 2 atau 2,02% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 3 orang dengan skor sebesar 3 atau 3,03%. Dengan demikian Jadwal pelayanan diinformasikan di papan informasi dengan rata-rata skor sebesar 3,3 ( $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Jadwal pelayanan diinformasikan di papan informasi masuk kategori sangat baik.

#### **e. Transparansi Petugas Pelayanan**

Transparansi petugas pelayanan dapat dilihat melalui indikator – indikator dalam tabel-tabel berikut ini:

1. Tanggapan responden tentang Petugas yang melayani selalu hadir dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut ini:

**Tabel 4.17**  
**Tanggapan Responden tentang Petugas yang**  
**melayani selalu hadir**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 14               | 56                      | 58,33             |
| Baik                    | 3           | 9                | 27                      | 28,13             |
| Kurang Baik             | 2           | 6                | 12                      | 12,50             |
| Tidak Baik              | 1           | 1                | 1                       | 1,04              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>96</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>3,2</b>              |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 14 orang dengan skor sebesar 56 atau 58,33%, yang menjawab Baik sebanyak 9 orang dengan skor sebesar 27 atau 28,13%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 6 orang dengan skor sebesar 12 atau 12,50% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 1 orang dengan skor sebesar 1 atau 1,04%. Dengan demikian Petugas yang melayani selalu hadir dengan rata-rata skor sebesar 3,2 ( $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Petugas yang melayani selalu hadir masuk kategori sangat baik.

2. Tanggapan responden tentang Petugas menjelaskan tentang tatacara pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut ini:

**Tabel 4.18**  
**Tanggapan Responden tentang Petugas menjelaskan**  
**tentang tatacara pelayanan**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 5                | 20                      | 21,28             |
| Baik                    | 3           | 24               | 72                      | 76,60             |
| Kurang Baik             | 2           | 1                | 2                       | 2,12              |
| Tidak Baik              | 1           | 0                | -                       | -                 |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>94</b>               | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>3,13</b>             |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 5 orang dengan skor sebesar 20 atau 21,28%, yang menjawab Baik sebanyak 24 orang dengan skor sebesar 72 atau 76,60%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 1 orang dengan skor sebesar 2 atau 2,12% sedangkan tidak ada yang menjawab tidak Baik. Dengan demikian Petugas menjelaskan tentang tatacara pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3,13 ( $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Petugas menjelaskan tentang tatacara pelayanan masuk kategori sangat baik.

3. Tanggapan responden tentang Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dapat dilihat pada tabel 4.19 berikut ini:

**Tabel 4.19**  
**Tanggapan Responden tentang Petugas memberikan**

**pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Skor</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Skor x frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| Sangat Baik             | 4           | 21               | 84                      | 80,77             |
| Baik                    | 3           | 4                | 12                      | 11,54             |
| Kurang Baik             | 2           | 3                | 6                       | 5,77              |
| Tidak Baik              | 1           | 2                | 2                       | 1,92              |
| <b>Jumlah</b>           |             | <b>30</b>        | <b>104</b>              | <b>100</b>        |
| <b>Rata-Rata Skor</b>   |             |                  | <b>3,47</b>             |                   |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Data tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa yang mengatakan sangat Baik sebanyak 21 orang dengan skor sebesar 84 atau 80,77%, yang menjawab Baik sebanyak 4 orang dengan skor sebesar 12 atau 11,54%, yang menjawab kurang Baik sebanyak 3 orang dengan skor sebesar 6 atau 5,77% sedangkan yang menjawab tidak Baik sebanyak 2 orang dengan skor sebesar 2 atau 1,92%. Dengan demikian Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dengan rata-rata skor sebesar 3,47 ( $3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial masuk kategori sangat baik.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisa data maka dibahas variabel transparansi pelayanan publik di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara sebagai berikut:

### **1. Transparansi Prosedur Pelayanan**

Indikator Transparansi prosedur pelayanan dapat dijelaskan melalui tabel 4.20 sebagai berikut.

**Tabel 4.20.**

**Rata-rata Indikator Transparansi Prosedur Pelayanan**

| <b>NO</b> | <b>Pernyataan</b>                              | <b>Rata-rata Skor</b> | <b>Kriteria</b> | <b>Interpretasi</b>                        |
|-----------|--|-----------------------|-----------------|--|
| 1         | Kejelasan prosedur pelayanan                   | 3,03                  | Tinggi          | Tingkat transparansi layanan tinggi        |
| 2         | Prosedur pelayanan dapat dibaca dengan mudah   | 3                     | Sedang          | Tingkat transparansi layanan sedang        |
| 3         | Prosedur pelayanan tertulis di papan informasi | 3,1                   | Tinggi          | Tingkat transparansi layanan tinggi        |
|           | <b>Jumlah Rata-rata skor</b>                   | <b>3,04</b>           | <b>Tinggi</b>   | <b>Tingkat transparansi layanan tinggi</b> |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator transparansi prosedur pelayanan dengan rata-rata skor 3,04 ( $3 < \text{Jumlah Skor} \leq 4$ ) bahwa Indikator Transparansi prosedur pelayanan masuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian Transparansi prosedur pelayanan baik.

**2. Transparansi Persyaratan Teknis**

Indikator Transparansi Persyaratan Teknis dapat dijelaskan melalui tabel 4.21 sebagai berikut.

**Tabel 4.21.**

### Rata-rata Indikator Transparansi Persyaratan Teknis

| NO | Pernyataan  | Rata-rata Skor | Kriteria      | Interprestasi                              |
|----|---|----------------|---------------|--|
| 1  | Persyaratan teknis disampaikan secara terbuka     | 3,07           | Tinggi        | Tingkat transparansi layanan tinggi        |
| 2  | Kejelasan pemahaman persyaratan teknis mudah      | 2,93           | Sedang        | Tingkat transparansi layanan sedang        |
| 3  | Persyaratan teknis disampaikan di papan informasi | 3,47           | Tinggi        | Tingkat transparansi layanan tinggi        |
|    | <b>Jumlah Rata-rata skor</b>                      | <b>3,16</b>    | <b>Tinggi</b> | <b>Tingkat transparansi layanan tinggi</b> |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa skor Indikator Transparansi Persyaratan Teknis dengan rata-rata skor 3,16 ( $3 < \text{Jumlah Skor} \leq 4$ ) bahwa Indikator Transparansi Persyaratan Teknis masuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian Transparansi Persyaratan Teknis Baik.

### 3. Transparansi Biaya Pelayanan

Indikator Transparansi Biaya Pelayanan dapat dijelaskan melalui tabel 4.22 sebagai berikut..

**Tabel 4.22**

### Rata-rata Indikator Transparansi Biaya Pelayanan

| NO | Pernyataan   | Rata-rata Skor | Kriteria      | Interprestasi                              |
|----|--|----------------|---------------|--|
| 1  | Petugas memberitahukan tentang besaran biaya pelayanan | 3,1            | Tinggi        | Tingkat transparansi layanan tinggi        |
| 2  | Biaya pelayanan diinformasikan di papan informasi      | 3,13           | Tinggi        | Tingkat transparansi layanan tinggi        |
| 3  | Biaya pelayanan dibayarkan pada petugas jelas          | 2,77           | Sedang        | Tingkat transparansi layanan sedang        |
|    | <b>Jumlah Rata-rata skor</b>                           | <b>3</b>       | <b>Sedang</b> | <b>Tingkat transparansi layanan sedang</b> |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa skor Indikator Transparansi Biaya Pelayanan dengan rata-rata skor 3 ( $2 < \text{Jumlah Skor} \leq 3$ ) bahwa Indikator Transparansi Biaya Pelayanan masuk dalam kategori sedang. Dengan demikian Transparansi Biaya Pelayanan cukup Baik.

#### 4. Transparansi waktu pelayanan

Indikator Transparansi waktu pelayanan dapat dijelaskan melalui tabel 4.23 sebagai berikut.

**Tabel 4.23.**

### Rata-rata Indikator Transparansi waktu pelayanan

| NO | Pernyataan   | Rata-rata Skor | Kriteria      | Interprestasi                              |
|----|--|----------------|---------------|--|
| 1  | Petugas menyampaikan tentang waktu pelayanan       | 3,1            | Tinggi        | Tingkat transparansi layanan tinggi        |
| 2  | Jadwal pelayanan disampaikan dengan jelas          | 2,7            | Sedang        | Tingkat transparansi layanan sedang        |
| 3  | Jadwal pelayanan diinformasikan di papan informasi | 3,3            | Tinggi        | Tingkat transparansi layanan tinggi        |
|    | <b>Jumlah Rata-rata skor</b>                       | <b>3,03</b>    | <b>Tinggi</b> | <b>Tingkat transparansi layanan tinggi</b> |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa skor Indikator Transparansi waktu pelayanan dengan rata-rata skor 3,03 ( $3 < \text{Jumlah Skor} \leq 4$ ) bahwa Indikator Transparansi waktu pelayanan masuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian Transparansi waktu pelayanan Baik

#### 5. Transparansi petugas pelayanan

Indikator Transparansi petugas pelayanan dapat dijelaskan melalui tabel 4.24 sebagai berikut.

**Tabel 4.24**

### Rata-rata Indikator Transparansi petugas pelayanan

| NO | Pernyataan   | Rata-rata Skor | Kriteria      | Interprestasi                              |
|----|--|----------------|---------------|--|
| 1  | Petugas yang melayani selalu hadir                                   | 3,2            | Tinggi        | Tingkat transparansi layanan tinggi        |
| 2  | Petugas menjelaskan tentang tatacara pelayanan                       | 3,13           | Tinggi        | Tingkat transparansi layanan tinggi        |
| 3  | Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial | 3,47           | Tinggi        | Tingkat transparansi layanan tinggi        |
|    | <b>Jumlah Rata-rata skor</b>   | <b>3,27</b>    | <b>Tinggi</b> | <b>Tingkat transparansi layanan tinggi</b> |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa skor indikator Transparansi petugas pelayanan dengan rata-rata skor 3,27 ( $3 < \text{Jumlah Skor} \leq 4$ ) bahwa indikator Transparansi petugas pelayanan masuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian Transparansi petugas pelayanan Baik.

#### E. Variabel transparansi pelayanan publik

Indikator dari variabel transparansi pelayanan publik di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara melalui tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.25**  
**Indikator dari Variabel Transparansi Pelayanan Publik**

| <b>No</b> | <b>Indikator</b>                | <b>Rata-rata Skor</b> | <b>Kriteria</b> | <b>Interpretasi</b>                            |
|-----------|---------------------------------|-----------------------|-----------------|--|
| 1         | Transparansi Prosedur Pelayanan | 3,04                  | Tinggi          | Tingkat transparansi prodesur layanan tinggi   |
| 2         | Transparansi Persyaratan Teknis | 3,16                  | Tinggi          | Tingkat transparansi persyaratan teknis tinggi |
| 3         | Transparansi Biaya Pelayanan    | 3                     | Sedang          | Tingkat transparansi biaya pelayanan sedang    |
| 4         | Transparansi Waktu Pelayanan    | 3,03                  | Tinggi          | Tingkat transparansi waktu pelayanan tinggi    |
| 5         | Transparansi Petugas Pelayanan  | 3,27                  | Tinggi          | Tingkat transparansi petugas pelayanan tinggi  |
|           | Rata-Rata Skor                  | <b>3,1</b>            | <b>Tinggi</b>   | Tingkat transparansi layanan tinggi            |

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2020

Tabel 4.25 di atas menunjukkan bahwa rata-rata skor transparansi pelayanan publik di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara adalah 3,1 dan masuk kategori Tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa transparansi pelayanan publik di Distrik

Tagineri Kabupaten Tolikara termasuk tinggi. Dengan indikator transparansi prosedur pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3,04 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi prosedur pelayanan tinggi. Indikator transparansi persyaratan teknis dengan rata-rata skor sebesar 3,16 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi persyaratan teknis tinggi. Indikator transparansi biaya pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3 dan dikategorikan sedang atau tingkat transparansi biaya pelayanan sedang. Indikator transparansi waktu pelayanan dengan rata-rata skor 3,03 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi waktu pelayanan tinggi sedangkan indikator transparansi petugas pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3,27 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi petugas pelayanan tinggi.

## **BAB V**

### **P E N U T U P**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor transparansi pelayanan publik di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara adalah 3,1 dan masuk kategori Tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa transparansi pelayanan publik di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara termasuk tinggi. Dengan indikator transparansi prosedur pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3,04 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi prosedur pelayanan tinggi. Indikator transparansi persyaratan teknis dengan rata-rata skor sebesar 3,16 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi persyaratan teknis tinggi. Indikator transparansi biaya pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3 dan dikategorikan sedang atau tingkat transparansi biaya pelayanan sedang. Indikator transparansi waktu pelayanan dengan rata-rata skor 3,03 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi waktu pelayanan tinggi sedangkan indikator transparansi petugas pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3,27 dan dikategorikan tinggi atau tingkat transparansi petugas pelayanan tinggi.

#### **B. Saran**

Adapun saran-saran untuk peningkatan transparansi dalam pelayanan di Distrik Tagineri Kabupaten Tolikara sebagai berikut :

1. Perlu adanya perbaikan transparansi biaya dalam pelayanan
2. Perlu adanya perbaikan tranparansi dalam waktu pelatanan
3. Perlu adanya perbaikan dalam prosedur pelayanan
4. Perlu adanya transparansi tentang petugas yang melayani
5. Perlu adanya peningkatan ketrampilan dan pengetahuan petugas yang berhubungan dengan pelayanan

4. Perlu adanya kepastian waktu yang dijanjikan
5. Perlu peningkatan fasilitas penunjang pelayanan

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku :

- Batinggi, H. Ahmad. 1997. *Model Pelayanan Umum*, Ujung Pandang.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima*. Yayasan Kawula, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus dkk, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.  
Gadjamada University Press, Yogyakarta.
- Gasperz, V., 1994. *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Margono, Arifin, 2003. *Pelayanan Kependudukan Masyarakat*, Penerbit Buana Ilmu, Surabaya
- Moenir, H.A.S., 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Rahayu, A.,S. 1997, *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality*, dalam Bisnis dan Birokrasi No. 1/Vol. III/April/1997. Jakarta.
- Rasyid. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik*. Yasrif Watampone. Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sanapiah, A. A. 2000. *Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat*.  
Jurnal Administrasi Negara Volume 6 Nomor 1, STIA- LAN, Makassar.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Mandar Maju. Bandung.
- Syahrizal, 2004. *Pelayanan Dalam Tinjauan Administrasi Birokrasi*, Liberty, Yogyakarta.
- Syamsuddin, 2004. *Efektifitas Pelayanan Administrasi*, Harvarindo, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 197. *Patologi Birokrasi – Analisis Identifikasi dan Terapinya*.  
Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan ke 14, CV. Alfabeta, Bandung.
- Supriatna, Tjahya. 2000. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Nimas Mutima, Jakarta.
- Surjadi, 2012, Pengembangan Kinerja pelayanan Publik, PT. Refika Aditama, Bandung
- Tjiptono, Fandy, 2003. *Total Quality Management*, Andi Offset, Jogjakarta.

Widodo, Joko, 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya.*

**Dokumen :**

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 1 Tahun 2009 Tentang Tentang Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Sendi-Sendi Pelayanan Prima, Sinar Grafika, Jakarta.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Sendi-Sendi Pelayanan Prima, Sinar Grafika, Jakarta.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sendi-Sendi Pelayanan Prima, Sinar Grafika, Jakarta.

## Lampiran 1. Instrumen Penelitian

### INSTRUMEN PENELITIAN

#### I. Identitas Responden

1. No Responden : .....
2. Jenis Kelamin : .....
3. Umur : .....
4. Pendidikan Terakhir : .....
5. Jenis Pekerjaan : .....

#### II. Petunjuk Pengisian

Dimohon Bapak/Ibu untuk memilih salah satu jawaban yang yang dianggap sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan atau alami pada saat bekerja dengan memilih salah satu alternatif jawaban. Atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

#### PERNYATAAN :

#### Transparansi Layanan Administrasi

| N0  | PERNYATAAN   | Kategori |   |    |    |
|---|--|----------|---|----|----|
|   |  | SB       | B | KB | TB |
| <b>a. Transparansi Prosedur Pelayanan</b> |  |          |   |    |    |
| 1.  | Kejelasan prosedur pelayanan                           |          |   |    |    |
| 2.  | Prosedur pelayanan dapat dibaca dengan mudah           |          |   |    |    |
| 3.  | Prosedur pelayanan tertulis di papan informasi         |          |   |    |    |
| <b>b. Transparansi Persyaratan Teknis</b> |  |          |   |    |    |
| 4.  | Persyaratan teknis disampaikan secara terbuka          |          |   |    |    |
| 5.  | Kejelasan Pemahaman persyaratan teknis mudah           |          |   |    |    |
| 6.  | Persyaratan teknis disampaikan di papan informasi      |          |   |    |    |
| <b>c. Transparansi Biaya pelayanan</b>    |  |          |   |    |    |
| 7.  | Petugas memberitahukan tentang besaran biaya pelayanan |          |   |    |    |
| 8.  | Biaya pelayanan diinformasikan di papan informasi      |          |   |    |    |
| 9.  | Biaya pelayanan dibayarkan pada petugas jelas          |          |   |    |    |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| <b>d. Transparansi waktu pelayanan</b>   |  |  |  |  |  |
| 10                                       | Petugas menyampaikan tentang waktu pelayanan                         |  |  |  |  |
| 11                                       | Jadwal pelayanan disampaikan dengan jelas                            |  |  |  |  |
| 12                                       | Jadwal pelayanan diinformasikan di papan informasi                   |  |  |  |  |
| <b>e. Transparansi petugas pelayanan</b> |  |  |  |  |  |
| 13                                       | Petugas yang melayani selalu hadir                                   |  |  |  |  |
| 14                                       | Petugas menjelaskan tentang tatacara pelayanan                       |  |  |  |  |
| 15                                       | Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial |  |  |  |  |

----- Terima Kasih Atas Partisipasinya -----

## **BIODATA PENULIS**

Osmina Wanimbo, dilahirkan di Tagineri, 30 Juli 1994, dari pasangan Bapak Lemius Wanimbo dan Ibu Artina Yikwa, saya merupakan anak pertama dari lima bersaudara. Beragama Kristen Protestan. Tamat Sekolah Dasar Inpres Porome Tagineri pada tahun 2007, tamat SMP YPPGI Porome tahun 2010 dan tamat SMA Negeri Bolakme tahun 2013. Saya terdaftar pada tahun 2013 terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamna. Saat ini berdomisili di Karujaya Distrik Wesaput.