

BAB V

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Variabel yang akan dianalisis terdiri dari satu variabel yakni Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik. Variabel ini dianalisis secara Deskriptif bertujuan untuk Bagaimana penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik dan faktor apa saja yang berpengaruh dalam Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang .

5) Analisis Deskriptif

5.5.1. Good Governance Dalam Pelayanan Publik adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintah yang baik dan pemberian layanan kepada orang yang berkepentingan secara transparansi, dengan kesederhanaan dan responsive kepada masyarakat secara akuntabilitas. Indikator / aspek yang diukur :

5) Transparansi Aspek yang diukur :

- Pelayanan yang efektif
- Biaya pelayanan.

6) Kesederhanaan Aspek yang diukur

- Prosedur pelayanan
- Waktu pelayanan

7) Responsive Aspek yang diukur

- Pelayanan ramah dan sopan
- Penanganan keluhan

8) Akuntabilitas aspek yang diukur

- Tanggung jawab petugas.

**Rakapitulasi jawaban responden tentang pelayanan publik
Pada kantor samsat wilayah kota kupang**

No Resep			Nomor Bukti Angket					Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	5	3	4	5	3	4	30
2	4	4	4	4	4	4	4	27
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	2	3	4	5	5	5	29
5	4	4	2	4	4	4	4	27
4	4	2	5	2	4	5	5	26
7	5	5	5	4	5	4	4	30
8	4	3	4	5	3	4	5	28
9	3	4	5	5	3	5	5	29
10	4	4	3	5	3	4	4	29
11	5	4	3	5	4	4	5	30
12	5	4	4	4	5	4	4	30
13	4	5	4	3	5	4	5	31
14	5	3	4	4	5	4	4	28
15	4	5	3	5	5	4	3	29
16	4	3	4	4	4	4	5	28
17	5	5	3	4	4	3	4	29
18	5	5	4	3	4	5	5	31
19	5	5	5	4	5	4	5	31
20	5	4	4	4	4	5	5	32
21	4	5	5	4	4	3	4	28
22	5	3	5	4	3	4	5	29
23	5	5	5	3	4	3	4	30
24	4	4	5	4	4	5	5	30
25	5	4	5	3	5	4	4	31
26	5	4	5	4	3	5	5	29
27	4	5	5	4	4	5	5	32
28	4	4	5	4	3	4	4	28
29	5	4	5	4	5	5	5	32
30	4	4	5	4	4	5		30
Total	133	122	126	118	124	123	135	881

Untuk keperluan interpretasi data pada tabel diatas maka dikriteriakan;

a. Skor tertinggi :

= jumlah responden x nilai tertinggi

= 30 x 5

= 150

b. Skor terendah :

= jumlah responden x nilai terendah

= 30 x 2

= 60

c. Range Nilai :

= 150 – 60

= 110

Interval nilai = 110 : 5

= 22

d. Klasifikasi penilaian :

Sangat Baik : 150 – 130

Baik : 129 – 109

Cukup Baik : 108 – 88

Sangat Tidak Baik : 87 – 67

Berdasarkan data diatas dan dengan memperhatikan kriteria penilaian yang telah ditetapkan maka penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di kantor Samsat dapat dijelaskan melalui indikator sebagai berikut :

5.5.2 Indikator Transparansi dengan aspek yang diukur yaitu pelayanan efektif dan biaya pelayanan.

Aspek pelayanan memperoleh nilai 133 sangat baik dalam arti proses pendampingan yang dilakukan petugas kepada masyarakat dalam menjalankan kegiatan yang ada pada pelayanan sangat baik, sedangkan aspek yang diukur dalam biaya pelayanan yang jelas memperoleh nilai 122 sangat baik dalam artian tepatnya penyelesaian setiap pelayanan dalam biaya pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku pada klasifikasi sangat baik.

Berdasarkan kedua aspek yang diukur tersebut, maka indikator pelayanan dengan aspek biaya pelayanan yang berlaku sangat baik yang memperoleh nilai rata-rata $127,5(\frac{133+122}{2})$ nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik

(150-130) artinya masyarakat sangat baik dengan pelayanan yang dilakukan oleh petugas dan cara kerja dari setiap pelayanan pada kantor samsat.

Penilaian ini dengan hasil wawancara yang diperkuat oleh bapak Fiktor Nonis selaku Masyarakat, beliau mengatakan :

“kalau untuk pelayanan pembuatan STNK, saya rasa sudah baik,pegawainya sudah baik dalam memberikan pelayanan dsitu dan kami merasa puas dengan pelayanan yang ada”

Hasil wawancara ini didukung oleh bapak Simon, beliau mengatakan :

“menurut saya biaya pelayanan STNK sudah baik, sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak ada pungutan diluar itu.

(Hasil wawancara pada tanggal 16 september 2019) .

Selain dari wawancara yang telah dilakukan, peneliti juga mengamati langsung pada lokasi penelitian terkait dengan indikator transparansi. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai selalu sedia dalam melayani masyarakat serta tidak adanya pungutan liar diluar ketentuan biaya

yang berlaku. Hal ini terlihat dari biaya yang dibayar masyarakat sudah sesuai dengan yang harus dibayar.

- 5.5.3 Indikator kesederhanaan dengan aspek yang diukur dalam prosedur pelayanan memperoleh nilai 126 sangat baik dalam artian adanya waktu pelayanan 118 sangat baik.

Berdasarkan aspek yang diukur tersebut maka indikator kesederhanaan dengan prosedur pelayanan dan waktu pelayanan memperoleh nilai rata-rata $122(\frac{126+118}{2})$ nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik (150 – 130) artinya masyarakat sangat baik dengan pelayanan yang ada.

Hal ini sesuai dengan wawancara Bapak Adi Sudirmanto mengatakan bahwa :

“kalau terkait prosedur pelayanan selama ini dilakukan menurut saya baik-baik saja. Prosedur yang ditetapkan tidak menyusahakan kami dan juga seharusnya..

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Jefri Kabnani yang mengatakan bahwa ‘*berkaitan bahwa dengan waktu pelayanan, saya rasa sudah baik. Karena siapa yang datang terlebih dahulu itu yang dilayani. Kemudian berurutan yang lainnya, waktu pelayanan saya rasa juga cepat.*

(Hasil wawancara pada tanggal 17 september 2019)

Mendukung hasil wawancara, penulis juga melakukan observasi terkait dengan indikator kesederhanaan. Hasil observasi menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang ditetapkan tidak menyusahakan masyarakat, juga terdapat papan informasi terkait dengan prosedur pelayanan serta jenis-jenis pelayanan termasuk dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi. Kemudian terkait waktu

pelayanan juga didukung dengan adanya pengeras suara yang digunakan untuk mempermudah alur pelayanan masyarakat.

- 5.5.4 Indikator responsive dengan aspek yang diukur dalam pelayanan ramah dan sopan memperoleh nilai 124 sangat baik artinya suatu penanganan keluhan memperoleh nilai 123 sangat baik dalam pelayanan.

Berdasarkan aspek yang diukur tersebut maka indikator responsive dalam pelayanan memperoleh nilai rata-rata $123,5(\frac{124+123}{2})$ nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik (150 – 130) sangat baik dalam pelayanan tersebut.

Berdasarkan dengan klasifikasi diatas, juga disampaikan oleh bapak Ridwan Horan yang mengatakan bahwa :

“Pegawai disini juga ramah dan sopan dalam melayani kami. Bila ada hal-hal yang mungkin kami keliru, pegawai dengan jelas menerangkan kepada kami. Paling tidak mereka juga tidak pusing kalau-kalau kami urus itu STNK atau sebagainya ada berkas-berkas yang kurang”(Hasil wawancara juga hal yang disampaikan oleh bapak Andy Lou yang mengatakan bahwa :

“kalau penangan keluhan, menurut saya ditanggapi dengan baik. Yah sebagai manusia pasti ada kekeliruan yang mereka lakukan tapi disini lain mereka juga respon cepat terhadap keluhan yang disampaikan. Hal ini baik menurut saya” (Hasil wawancara pada tanggal 20 september 2019)

Mendukung hasil wawancara, hasil observasi menunjukan bahwa pegawai tetap konsisten dalam melaksanakan pelayanan yang ramah dan sopan. Kemudian terkait penangan keluhan. Dilokasi penelitian terdapat kotak saran yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan saran atau sebagainya demi pelayanan yang semakin baik lagi.

5.5.5 Indikator Akuntabilitas dengan aspek yang diukur yaitu tanggung jawab memperoleh nilai 135 sangat baik dalam artian petugas melakukan tugas dengan baik dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang memperoleh nilai 133 sangat baik dalam artian sikap para petugas sesuai dengan kapasitas dan tugas dalam pelayanannya.

Berdasarkan aspek yang diukur tersebut maka indikator Akuntabilitas dengan aspek yang diukur adanya tanggung jawab dari petugas dan memperoleh nilai rata-rata $134(\frac{135+133}{2})$ nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik (150-130) artinya masyarakat sangat baik dengan akuntabilitas dengan aspek yang diukur tanggung jawab dari petugas.

Berkaitan dengan hal yang sama, disampaikan oleh bapak Frans Wuda yang mengatakan bahwa :

”menurut saya pelayanan STNK sudah baik, kalau saya melihat pegawai sudah tau tupoksi mereka masing-masing sehingga mereka paham dalam pengerjaanya. (Hasil wawancara pada tanggal 23 september 2019).

Disisi lain, hasil observasi juga menunjukan bahwa terkait indikator akuntabilitas menunjukan bahwa pegawai bertanggung jawab terhadap tugas masing-masing. Hal ini terlihat dari kesediaan pegawai untuk tetap berada pada lokasi kerjanya dalam melayani hingga jam berakhirnya pelayanan.