



Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintahan Distrik Soyoi Mambai (Sombai) Kabupaten Waropen

John Frits Ayomi^{1*}

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ottow & Geissler Serui, Indonesia

Alamat: Jalan Hasanudin Serui

Korespondensi penulis: jhonaurora1@gmail.com

Abstract. This study aims to determine what indicators are generally considered by the public in assessing the performance of the Government in Soyoi Mambai District (Sombai) Waropen Regency, and how much importance is given to each factor?; 2) How big is the gap between public expectations and the actual conditions of Government performance and 3) What is the level of public satisfaction with the performance of the Soyoi Mambai District Government (Sombai) Waropen Regency? The study was conducted in Soyoi Mambai District, Waropen Regency. The type of research used is descriptive with qualitative and quantitative approaches. The research instrument used is a questionnaire. The population in this study is all adults in Soyoi Mambai District. The research sample amounted to 200 respondents. Data collection uses primary and secondary data. Data analysis uses the Multiindicator Attitude Model (MAM). The results of the study indicate that: 1) The indicators used to assess the performance of Soyoi Mambai District Government Officials, Waropen Regency are Responsibility (Indicator I₁), Public Oriented (I₂), Democratization (I₃), Bureaucracy System (I₄), Natural Resources Management (I₅) and Transparency Financing (I₆), 2) A gap of 4.22 in the Public Oriented indicator (Indicator I₂) indicates the low commitment of Soyoi District Government Officials in prioritizing public interests over personal interests and other types of interests and 3) The Soyoi Mambai community feels "Somewhat Satisfied" with the Performance of Soyoi Mambai District Government Officials.

Keywords: Public Satisfaction, District Government Performance

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator apakah yang umumnya dipertimbangkan masyarakat dalam menilai kinerja Pemerintahan di Distrik Soyoi Mambai (Sombai) Kabupaten Waropen, serta bagaimana bobot kepentingan setiap faktor tersebut?; 2) Seberapa besar kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kondisi riil kinerja Pemerintahan dan 3) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah distrik Soyoi Mambai (Sombai) Kabupaten Waropen?. Penelitian dilaksanakan di Distrik Soyoi Mambai Kabupaten Waropen. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat dewasa di Distrik Soyoi Mambai. Sampel penelitian berjumlah 200 responden. Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Analisis data menggunakan Multiindicator Attitude Model (MAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Indikator digunakan untuk menilai kinerja Pejabat Pemerintahan Distrik Soyoi Mambai, Kabupaten Waropen adalah *Responsibility* (Indikator I₁), *Public Oriented* (I₂), *Democratnable* (I₃), *Birocration System* (I₄), *Natural Reseources Management* (I₅) dan *Transparance Financing* (I₆), 2) Kesenjangan sebesar 4,22 pada indikator *Public Oriented* (Indikator I₂) yang mengindikasikan rendahnya komitmen Pejabat Pemerintahan Distrik Soyoi dalam mengedepankan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi maupun kepentingan golongan dan 3) Masyarakat Soyoi Mambai merasa "Agak Puas" dengan Kinerja Pejabat Pemerintahan Distrik Soyoi Mambai.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pemerintah Distrik

1. LATAR BELAKANG

Soetrisno Bachir (2005), mengemukakan bahwa pada masa Orde Baru, sistem birokrasi dan legislasi Indonesia terkesan kurang profesional dan amat tertutup, karena enggan memberlakukan prinsip Akuntabilitas (pertanggungjawaban) terhadap publik. Dalam kondisi

ini, birokrasi dijadikan sebagai alat Status Quo yang mengkooptasi masyarakat guna mempertahankan dan memperluas kekuasaan monistik rezim Orde Baru.

Pemberlakuan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah pada hakekatnya merupakan modal utama bagi upaya-upaya pemerataan pembangunan dan keadilan sosial. Mengingat bahwa salah satu konsep dasar yang melatari pemberlakuan desentralisasi dan otonomi daerah adalah memberikan kesempatan kepada daerah untuk mengolah berbagai potensi yang ada di daerah secara optimal, maka diharapkan lewat kebijakan ini, peluang partisipasi masyarakat secara langsung dalam konteks pembangunan daerah lebih terbuka.

Pemberian Otonomi kepada daerah pada hakekatnya merupakan upaya pemberdayaan daerah dalam rangka mengelola pembangunan di daerahnya. Dengan demikian maka diharapkan setiap daerah memiliki kreativitas, inovasi dan kemandirian, sehingga pada saatnya diharapkan dapat mengeliminir tingkat ketergantungan daerah kepada pemerintah pusat. Dalam perspektif pemberian otonomi kepada daerah di atas, Bratakusumah menandaskan bahwa hal yang lebih penting dalam kaitan dengan otonomi daerah adalah harapan peningkatan kualitas pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakatnya, baik dalam bentuk pelayanan publik (*Public Service*) yang bersifat langsung kepada masyarakat, maupun penyediaan barang-barang publik (*Public Goods*) dalam menunjang keseluruhan proses pembangunan di daerah (Bratakusumah Riyadi, 2005).

Walaupun otonomi daerah merupakan kebijakan strategis yang diharapkan dapat lebih memberdayakan masyarakat daerah, namun kenyataan menunjukkan bahwa setelah hampi dua puluh tahun kebijakan ini digulirkan, secara faktual terlihat bahwa masih banyak masyarakat di daerah-daerah yang belum menikmati dampak positif otonomi daerah itu sendiri. Selain proses pengambilan keputusan yang cenderung kurang mengakomodir kepentingan masyarakat, kewenangan penuh yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam mewujudkan pemerintahan daerah yang demokratis, transparantif dan akuntabel, juga cenderung belum dapat diwujudkan pada tataran implementasi.

Kondisi obejektif yang terjadi di berbagai daerah yang kontra produktif dengan semangat desentralisasi telah melahirkan banyak kritik dari para pemerhati masalah-masalah Otonomi Daerah yang berasumsi bahwa sampai kini mekanisme dan prosedur perencanaan pembangunan di daerah masih cenderung sebatas formalitas, karena pada akhirnya pengambilan keputusan merupakan otoritas pemerintah, yang seringkali berbeda dengan hasil musyawarah dan mufakat yang melibatkan masyarakat. Pada tataran kondisional inilah, hakekat Otonomi Daerah yang seyogyanya merupakan Otonomi Masyarakat di daerah telah bgeser seolah-olah menjadi “Otonomi Kekuasaan Pemerintah Daerah”.

Pergeseran makna otonomi daerah secara kontekstual bukan saja telah bergeser menjadi otonomi kekuasaan pemerintah daerah pada tingkat propinsi serta tingkat kabupaten/kota, tetapi secara faktual juga telah banyak menciptakan otonomi kekuasaan di tingkat kecamatan atau distrik. Kondisi ini selanjutnya menciptakan ketidakpuasan masyarakat di daerah sebagai akibat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang dihadapi.

Namun dengan diundangkannya dua produk hukum pada tahun 1999 yang melatari era baru Otonomi Daerah, tersirat harapan bersama untuk melahirkan corak dan paradigma pembangunan yang baru. Corak baru yang diharapkan tersebut menuntut kebijakan birokrasi dan legislatif yang lebih terbuka (transparantif), demokratis dan dapat dipertanggung-jawabkan (*akuntable*). Selain itu, corak baru ini juga diharapkan memprioritaskan perhatian pada kepentingan publik, serta memberikan ruang dan waktu bagi peran serta masyarakat guna menjadikan era otonomi daerah sebagai Otonomi masyarakat di daerah, dan bukan sebagai Otonomi Kekuasaan di daerah (Bachir Soetrisno, 2005).

Penelitian pendahuluan (*Pre-eliminary Research*) yang dilakukan pada beberapa kampung di wilayah distrik Soyoi Mambai (Sombai) Kabupaten Waropen mengindikasikan adanya kecenderungan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintahan Distrik. Ketidakpuasan termasuk dikonstatir sebagai akibat adanya kesenjangan yang cukup lebar antara harapan masyarakat akan kualitas pelayanan dan kinerja Pemerintahan di tingkat distrik, dengan kondisi objektif yang dihadapi masyarakat dalam konteks pelayanan publik itu sendiri. Walaupun kesenjangan antara kondisi ideal dan kondisi objektif yang dihadapi cenderung melahirkan ketidakpuasan masyarakat, namun guna mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah distrik distrik Soyoi Mambai, perlu dilakukan kajian empiris melalui suatu penelitian ilmiah dengan melibatkan perangkat analisis yang relevan.

Bertolak dari konsep pemikiran inilah, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah kajian ilmiah dalam bentuk penelitian yang diberi judul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintahan Distrik Soyoi Mambai (Sombai) Kabupaten Waropen”.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Kepuasaan Masyarakat

Kata kepuasaan (*satisfaction*) menurut Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasaan bisa sebagai “upaya pemenuhan sesuati” atau “membuat

sesuatu memadai". Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2007).

Pass Christopher dan Bryan Lowes (2001) mengemukakan bahwa selain sebagai makhluk sosial (*Homo Socious*) manusia juga merupakan makhluk ekonomi (*Homo Economicus*) yang selalu berusaha untuk memaksimalkan kepuasannya dan selalu bertindak rasional untuk memperoleh kepuasan tersebut, selama kemampuan finansialnya memungkinkan. Di sisi lain, manusia sebagai makhluk sosial selalu diperhadapkan dengan kebutuhan-kebutuhan hidup yang beraneka ragamnya. Apabila kebutuhan manusia dapat terpenuhi maka mereka cenderung merasa puas; sebaliknya, manusia tidak dapat menikmati kepuasannya jika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi atau belum terpenuhi.

Menurut Siagian (2008), pada hakekatnya manusia merupakan makhluk individual yang khas; sehingga sifat, jenis dan intensitas kebutuhan manusia berbeda dari satu individu ke individu lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa kebutuhan manusia tidak saja terbatas pada materi, akan tetapi juga pada kebutuhan yang bersifat psikologis, mental, intelektual, spiritual dan lain sebagainya. Walaupun Hierarkhi of Need yang dikembangkan oleh Abraham Maslow merupakan konsepsi kebutuhan yang masih diakui sampai sekarang, namun sesungguhnya ada korekasi-koreksi yang telah dilakukan oleh para pakar guna memperbaiki teori termaksud.

Pass Christopher dan Bryan Lowes (2001) mengemukakan bahwa sebagai makhluk sosial dan makhluk ekonomis, setiap manusia yang mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan tertentu akan merasakan suatu kepuasan. Ke-dua pakar ini berpendapat bahwa kepuasan atau *Satisfaction* adalah kesenangan yang diperoleh seorang individu, karena terpenuhinya kebutuhan atau keinginan tertentu. Menurut Simamora (2003), Kepuasan Manusia (*Human Satisfy*) adalah hasil pengalaman terhadap suatu objek tertentu, termasuk produk dan jasa; yang mencerminkan perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan (*Pre Purchase Expectation*) dengan kinerja aktual (*Actual Performance*) dari objek tersebut di masa lalu ataupun di masa yang sedang berjalan.

Menurut Pasolong (2013), kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Konsep Kinerja Pemerintah

Menurut Auditya (2013), kinerja pemerintah daerah yaitu gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Tidak jauh berbeda dengan pendapat sebelumnya Lubis (2020) dan Muda, Maulana, Siregar, & Indra (2018) menyatakan bahwa kinerja pemerintah daerah merupakan tingkat capaian dari suatu hasil kerja, pelayanan kepada masyarakat dan pembangunan dengan tidak tergantung sepenuhnya kepada pemerintah pusat serta secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok, dengan melalui usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif. Kinerja pemerintah daerah yang baik dapat ditunjukkan dengan indikator akuntabilitas dan transparansi (Asmawati, Basuki, & Riva'i, 2018).

Adapun pengertian kinerja, yang dikemukakan oleh Dharma (2001) yaitu sebagai berikut: "Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor.

Berdasarkan pemerintahan di pengertian atas, kinerja maka kinerja pemerintahan berarti sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yaitu pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan.

3. METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat rancangan penelitian meliputi disain penelitian, populasi/ sampel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, alat analisis data, dan model penelitian yang digunakan. Metode yang sudah umum tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup merujuk ke referensi acuan (misalnya: rumus uji-F, uji-t, dll). Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup dengan mengungkapkan hasil pengujian dan interpretasinya. Keterangan simbol pada model dituliskan dalam kalimat.

Penelitian dilaksanakan di Distrik Soyo Mambai Kabupaten Waropen. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Menurut Arikunto (2002), populasi adalah seluruh subyek penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2008), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat dewasa di Distrik Soyoi Mambai, meliputi 10 kampong; masing-masing: kampung Mambai, Wainarisi, Napani, Fafarui, Woinui, Daimboa, Dawoa, Soyoi, Sinabo dan kampung Segha yakni sejumlah 1.658 jiwa dan diambil sejumlah 200 sebagai sampel penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Instrumen penelitian yang gunakan adalah kuesioner. Pengukuran tanggapan responden menggunakan skala likert. Menurut Kriyantono (2006), skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Analisis data menggunakan Multiindicator Attitude Model (MAM).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengembangkan enam indikator untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan distrik Soyoi Mambai, yakni: (I₁). *Responsibility* atau daya tanggap pejabat pemerintahan dalam menyerap aspirasi masyarakat, (I₂). *Public Oriented*, yakni kebijakan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan publik, (I₃). *Democratnable* atau keberpihakan pemerintah terhadap proses demokratisasi. (I₄). *Birocration System* atau sistem birokrasi yang sehat serta mampu mengoptimalkan pelayanan aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, (I₅). *Natural Resources Management* atau Pengelolaan potensi wilayah dengan mengutamakan pemberdayaan masyarakat lokal, (I₆). *Transparant Financing* atau keterbukaan Pemerintah mulai dari proses pengambilan keputusan penggunaan dana-dana publik sampai pada tahapan evaluasi.

Berdasarkan pengembangan enam indikator termasuk ada tiga data penting yang dibutuhkan untuk kepentingan analisis melalui penyebaran kuesioner (lihat Lampiran-1) kepada responden yang dijadikan sampel penelitian ini. Ke-tiga komponen data yang dibutuhkan tersebut masing-masing : (a). variasi jawaban responden berkenaan dengan urutan kepentingan indikator, (b). variasi jawaban setiap responden terkait kondisi ideal yang diharapkan ada pada lembaga pemerintahan tingkat distrik, (c). variasi jawaban setiap responden terkait kondisi aktual yang menentukan kepercayaan (Belief) responden terhadap kinerja pemerintahan pada distrik Soyoi Mambai. Variasi jawaban responden berkenaan dengan tiga komponen data termasuk ditampilkan dalam berturut-turut tabel 1 sampai dengan tabel 3.

Tabel 1. Variasi Jawaban Responden Berkenaan dengan Urutan Kepentingan Setiap Indikator

| RANK | FREKWENSI RESPONDEN PEMILIH URUTAN TERTENTU | | | | | | TOTAL |
|-------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| | I ₁ | I ₂ | I ₃ | I ₄ | I ₅ | I ₆ | |
| 1 | 17 | 15 | 4 | 6 | 34 | 10 | 86 |
| 2 | 19 | 27 | 5 | 2 | 25 | 8 | 86 |
| 3 | 23 | 30 | 8 | 5 | 19 | 1 | 86 |
| 4 | 21 | 10 | 17 | 11 | 3 | 24 | 86 |
| 5 | 4 | 1 | 29 | 27 | 2 | 23 | 86 |
| 6 | 2 | 3 | 23 | 35 | 3 | 20 | 86 |
| TOTAL | 86 | 86 | 86 | 86 | 86 | 86 | |

Sumber: Hasil Pengolahan Jawaban Responden.

Dari tabel terlihat bahwa indikator yang paling banyak menempati urutan kepentingan pertama dalam pemikiran subjektif responden adalah Indikator I₅ (Optimalisasi pengelolaan potensi wilayah distrik dengan mengutamakan pemberdayaan masyarakat lokal), sedangkan indikator yang relatif kurang dipertimbangkan adalah Sistem Demokrasi (Indikator I₃).

Tabel 2. Pengukuran Frekuensi Jawaban Responden pada Masing-Masing Indikator Pertimbangan Untuk Kondisi Ideal

| JAWABAN RESPONDEN | SKOR | Frekuensi Jawaban Per Indikator | | | | | |
|---------------------|------|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | I ₁ | I ₂ | I ₃ | I ₄ | I ₅ | I ₆ |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Tidak Setuju | 2 | - | - | - | 5 | 2 | - |
| Ragu-Ragu | 3 | 11 | 2 | 13 | 17 | 14 | 7 |
| Setuju | 4 | 58 | 63 | 61 | 51 | 59 | 64 |
| Sangat Setuju | 5 | 17 | 21 | 12 | 13 | 11 | 15 |

Sumber: Pengolahan hasil penelitian

Tabel 3. Pengukuran Frekuensi Jawaban Responden pada Masing-Masing Indikator Pertimbangan Untuk Kondisi Belief

| JAWABAN RESPONDEN | SKOR | Frekuensi Jawaban Per Indikator | | | | | |
|-------------------|------|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | I ₁ | I ₂ | I ₃ | I ₄ | I ₅ | I ₆ |
| Tidak Setuju | 1 | 21 | 18 | 17 | 17 | 15 | 14 |
| Kurang Setuju | 2 | 32 | 31 | 39 | 31 | 46 | 33 |
| Ragu-Ragu | 3 | 26 | 27 | 23 | 28 | 17 | 32 |
| Setuju | 4 | 7 | 9 | 7 | 9 | 8 | 5 |
| Sangat Setuju | 5 | - | 1 | - | 1 | - | 2 |

Sumber: Pengolahan hasil penelitian

1. Pengukuran Bobot Indikator Kinerja

Menurut Mark Turner dan David Hulme dalam Constituting Progress, Resistance and Citizenship; indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja dan Akuntabilitas Publik dari Lembaga Birokrasi dan lembaga Legislatif adalah: Responsibility, Public Oriented, Democationable, Birocration System, Natural Resources Management, dan Transparent Financing. Bertolak dari pendapat di atas, maka indikator-indikator kinerja Pemerintah Distrik yang digunakan sebagai kajian dalam penelitian ini adalah:

1. Responsibility (Indikator I₁), yaitu daya tanggap pejabat pemerintahan distrik dalam konteks pelayanan publik.
2. Public Oriented (Indikator I₂), yakni penguatan komitmen pejabat pemerintahan distrik dalam mengedepankan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi maupun kepentingan golongan.
3. Democationable (Indikator I₃), yakni Keberpihakan Pejabat Pemerintahan pada tingkat distrik terhadap proses Demokratisasi.
4. Birocration System (Indikator I₄), yaitu pengembangan sistem birokrasi yang sehat dan representatif, serta mampu mengoptimalkan pendayagunaan aparatur distrik sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.
5. Natural Resources Management (Indikator I₅), yakni pengelolaan potensi wilayah distrik secara optimal dengan mengutamakan pemberdayaan masyarakat lokal.

6. Transparant Financing (Indikator I₆), yaitu keterbukaan pejabat pemerintahan distrik dalam seluruh aspek kepentingan publik; mulai dari proses pengambilan keputusan penggunaan dana-dana publik sampai pada tahapan evaluasi.

Guna mengetahui bobot masing-masing indikator berdasarkan tingkat kepentingannya menurut pemikiran subjektif responden yang digunakan dalam penelitian ini, maka pengukuran bobot setiap indikator didasarkan pada hasil kali antara skore urutan jawaban responden dengan frekwensi responden yang memilih urutan tertentu. Bobot relatif setiap urutan kepentingan merupakan rasio antara urutan kepentingan tertentu dengan total urutan kepentingan. Karena ada enam indikator yang digunakan maka total urutan kepentingan adalah:

$$1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 = 21$$

Dengan demikian maka bobot masing-masing indikator berdasarkan urutan kepentingannya adalah sebagai berikut:

- a. Urutan I, diberi bobot $6/21 \times 100 = 28,57$
- b. Urutan II, diberi bobot $5/21 \times 100 = 23,81$
- c. Urutan III, diberi bobot $4/21 \times 100 = 19,05$
- d. Urutan IV, diberi bobot $3/21 \times 100 = 14,29$
- e. Urutan V, diberi bobot $2/21 \times 100 = 9,52$
- f. Urutan VI, diberi bobot $1/21 \times 100 = 4,76$

Bobot setiap urutan kepentingan tersebut kemudian dikalikan dengan frekwensi responden yang memilih urutan masing-masing indikator sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.1. Hasil kali urutan kepentingan indikator dengan frekuensi responden di atas selanjutnya dijadikan sebagai ukuran dalam menentukan bobot setiap indikator. Pengukuran bobot urutan kepentingan setiap indikator dilakukan dengan menggunakan tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Pengukuran Bobot Indikator Berdasarkan Urutan Kepentingan

| RANK/ BOBOT | Bobot x Frekwensi Responden Pemilih Indikator Tertentu | | | | | | |
|----------------|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------|
| | I ₁ | I ₂ | I ₃ | I ₄ | I ₅ | I ₆ | |
| 1 | 28,57 | 485,69 | 428,55 | 114,28 | 171,42 | 971,38 | 285,70 |
| 2 | 23,81 | 452,39 | 642,87 | 119,05 | 47,62 | 595,25 | 190,48 |
| 3 | 19,05 | 438,15 | 571,50 | 152,40 | 95,25 | 361,95 | 19,05 |
| 4 | 14,29 | 300,09 | 142,90 | 242,93 | 157,19 | 42,87 | 342,96 |
| 5 | 9,52 | 38,08 | 9,52 | 276,08 | 257,04 | 19,04 | 218,96 |
| 6 | 4,76 | 4,76 | 14,28 | 109,48 | 166,60 | 14,28 | 95,20 |

| | | | | | | |
|---------------------|----------|----------|----------|--------|----------|----------|
| $\sum (B \times F)$ | 1,719,16 | 1.809,62 | 1.014,22 | 895,12 | 2.004,77 | 1.152,35 |
| Urutan | III | II | V | VI | I | IV |
| Bobot | 19,05 | 23,81 | 9,52 | 4,76 | 28,57 | 14,29 |

Sumber: Pengolahan hasil-hasil penelitian

Hasil pengukuran pada tabel 4 di atas menunjukkan bahwa urutan masing-masing indikator dari yang terpenting sampai dengan yang kurang penting menurut pemikiran subjektif responden berturut-turut adalah:

1. Natural Resources Management atau Pengelolaan Sumber Daya Alam sebagai potensi wilayah distrik secara optimal dengan mengutamakan pemberdayaan masyarakat lokal (Indikator I₅),
2. Sikap pemerintahan distrik yang mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi dan kepentingan lainnya (Indikator I₂),
3. Daya tanggap atau Responsibilitas Pemerintah terhadap berbagai persoalan daerah dalam konteks pelayanan publik (Indikator I₁),
4. Keterbukaan Pejabat Pemerintahan Distrik dalam pengelolaan dana-dana publik sampai pada tahapan evaluasi (Indikator I₆),
5. Keberpihakan Pejabat Pemerintahan termasuk pemerintahan di tingkat distrik terhadap proses Demokratisasi (Indikator I₃),
6. Pengembangan sistem birokrasi pemerintahan yang sehat dan representatif, serta mampu mengoptimalkan pendayagunaan aparatur pemerintahan distrik sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (Indikator I₄).

2. Pengukuran Tanggapan Responden

Pengukuran Tanggapan Responden dimaksudkan untuk mengukur kesenjangan antara Kondisi Ideal yang diharapkan masyarakat dengan kondisi aktual yang menentukan kepercayaan (Belief) masyarakat terhadap kinerja pemerintahan di distrik Soyoi Mambai. Karena penelitian ini mengembangkan enam indikator maka Pengukuran tanggapan responden dilakukan dengan jalan memberikan enam pertanyaan penciri untuk masing-masing kategori (kelompok Ideal dan kelompok Belief) berupa pertanyaan tertutup, dengan lima pilihan jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak setuju (2), Ragu-ragu (3), Setuju (4), Sangat Setuju (5).

Tanggapan responden didasarkan pada komparasi antara kondisi ideal yang diharapkan responden ada pada setiap distrik, dengan kondisi aktual di lapangan yang menentukan

kepercayaan (Belief) responden pada distrik tertentu. Dengan demikian maka sebelum mengukur tanggapan responden, terlebih dahulu harus diukur nilai rata-rata Ideal pada masing-masing indikator yang dikembangkan, serta nilai rata-rata Belief untuk setiap indikator berkenaan dengan kondisi aktual yang ditemukan pada pemerintahan distrik Soyoi Mambai.

Berdasarkan hasil pengukuran nilai rata-rata Ideal dan Belief, kemudian dihitung lebar kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kondisi aktual, yakni selisih antara nilai rata-rata Ideal dan nilai rata-rata Belief. Mengacu pada variasi jawaban responden yang ditampilkan dalam tabel 1 dan 2, maka pengukuran rata-rata Ideal dan rata-rata Belief dilakukan melalui perkalian antara skor jawaban responden dengan frekwensi responden yang memilih jawaban tertentu. Pengukuran nilai rata-rata Ideal dan rata-rata Belief berturut-turut ditampilkan dalam tabel prosedur 5 dan 6 di bawah ini.

Tabel 5. Prosedur Pengukuran Rata-Rata Ideal

| JAWABAN RESPONDEN | SKOR | Skore x Frekwensi Jawaban Responden | | | | | |
|----------------------------|------|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | I ₁ | I ₂ | I ₃ | I ₄ | I ₅ | I ₆ |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Tidak Setuju | 2 | - | - | - | 10 | 4 | - |
| Ragu-Ragu | 3 | 33 | 6 | 39 | 51 | 42 | 21 |
| Setuju | 4 | 232 | 252 | 244 | 104 | 236 | 256 |
| Sangat Setuju | 5 | 85 | 105 | 60 | 65 | 55 | 75 |
| Σ Frekwensi x skore | | 350 | 363 | 343 | 330 | 337 | 352 |
| SKORE RATA-RATA | | 4,07 | 4,22 | 3,99 | 3,84 | 3,92 | 4,09 |

Sumber : Tabel 4.2, data diolah kembali.

Tabel di atas memperlihatkan bahwa indikator I₂ yakni sikap pemerintah yang mengedepankan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi dan kepentingan lainnya memiliki skor rata-rata tertinggi untuk kondisi Ideal; dan disusul berturut-turut oleh indikator Transparant Financing (indikator I₆) serta indikator Responsibilitas (I₁). Sementara sistem pengembangan birokrasi yang sehat dan representatif (I₄) merupakan indikator dengan nilai rata-rata terendah untuk kondisi Ideal yang diharapkan masyarakat distrik Soyoi Mambai.

Tabel 6. Prosedur Pengukuran Rata-Rata Belief

| JAWABAN RESPONDE | SKORE | Skore x Frekwensi Jawaban Responden | | | | | |
|---------------------|-------|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | I ₁ | I ₂ | I ₃ | I ₄ | I ₅ | I ₆ |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 21 | 18 | 17 | 17 | 15 | 14 |
| Tidak Setuju | 2 | 64 | 62 | 78 | 62 | 92 | 66 |
| Ragu-Ragu | 3 | 78 | 81 | 69 | 84 | 51 | 96 |
| Setuju | 4 | 28 | 36 | 28 | 36 | 32 | 20 |
| Sangat Setuju | 5 | - | 5 | - | 5 | - | 10 |
| Σ Frekwensi x skore | | 191 | 202 | 192 | 204 | 190 | 206 |
| SKORE RATA-RATA | | 2,22 | 2,35 | 2,23 | 2,37 | 2,21 | 2,40 |

Sumber: Tabel 3, data diolah kembali.

Tabel di atas memperlihatkan bahwa Keterbukaan pejabat pemerintahan distrik dalam pengelolaan dana-dana publik sampai pada tahapan evaluasi (I₆) merupakan indikator dengan skore rata-rata tertinggi untuk kondisi Belief; disusul berturut-turut oleh indikator Pengembangan sistem birokrasi yang sehat dan representatif (I₄) serta Indikator Sikap mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi dan kepentingan lainnya (indikator I₂). Di sisi lain, Pengelolaan Sumber Daya Alam sebagai potensi wilayah distrik secara optimal dengan mengutamakan pemberdayaan masyarakat lokal merupakan indikator dengan nilai rata-rata terkecil untuk kondisi Belief. Berdasarkan hasil pengukuran rata-rata Ideal dan rata-rata Belief, maka kesenjangan antara ke-dua kondisi termasuk ditampilkan dalam tabel 7.

Tabel 7. Kesenjangan Antara Kondisi Ideal Dan Kondisi Belief pada Setiap Indikator Pertimbangan

| Indikator | Rata-rata | Rata-rata | Pencapaian | Kesenjangan |
|--|-----------|-----------|-------------|-------------|
| | Ideal | Belief | Harapan (%) | (I - B) |
| I ₁ . Responsibillity | 4,07 | 2,22 | 54,55 | 1,85 |
| I ₂ . Public Oriented | 4,22 | 2,35 | 55,69 | 1,87 |
| I ₃ . Democationable | 3,99 | 2,23 | 55,89 | 1,76 |
| I ₄ . Birocration System | 3,84 | 2,37 | 61,72 | 1,47 |
| I ₅ . NR Management | 3,92 | 2,21 | 56,38 | 1,71 |
| I ₆ . Transparant Financing | 4,09 | 2,40 | 58,68 | 1,69 |

Sumber : Pengolahan lanjutan dari Tabel 5 dan 6

Tabel di atas memperlihatkan bahwa kesenjangan terbesar antara kondisi Ideal dengan Kondisi Belief terdapat pada indikator *Public Oriented* (indikator I_2). Hal ini mengandung arti bahwa ada kesenjangan yang besar antara harapan dengan kenyataan yang dihadapi masyarakat terhadap orientasi pemerintah distrik Soyoi Mambai (distrik Sombai) dalam mengedepankan kepentingan publik di atas kepentingan lainnya. Selain *Public Oriented*, kesenjangan yang relatif lebar juga terdapat pada faktor Responsibilitas (Indikator I_1), yang mengindikasikan lemahnya daya tanggap Pemerintah Distrik Soyoi Mambai dalam mengakomodir berbagai permasalahan publik yang terjadi dalam wilayah distrik.

Indikator dengan nilai kesenjangan terkecil adalah Birocration System (I_4); sehingga dapat dikatakan bahwa sistem birokrasi yang diterapkan oleh pemerintah distrik Soyoi Mambai sudah cukup baik. Urutan indikator mulai dari indikator dengan kesenjangan terbesar sampai terkecil, serta prosentase pencapaian harapan masyarakat untuk masing-masing indikator berturut-turut:

- | | |
|----------------------------------|-------------------------|
| 1. Birocration System, | capaian harapan 61,72 % |
| 2. Transparant Financing, | capaian harapan 58,68 % |
| 3. Natural Resources Management, | capaian harapan 56,38 % |
| 4. Democationable, | capaian harapan 55,89 % |
| 5. Public Oriented, | capaian harapan 55,69 % |
| 6. Responsibility, | capaian harapan 54,55 % |

3. Analisis Multiindicator Attitude Model (MAM)

Analisis ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pejabat Pemerintahan Distrik Waropen Bawah berdasarkan sikap (Attitude) responden terhadap serangkaian indicator (Multiindicator) yang dikembangkan dalam penelitian ini. Model ini secara spesifik diarahkan bagi pengukuran Attitude (A) atau sikap masyarakat untuk keseluruhan faktor pertimbangan, dengan menggunakan formula:

$$A = \sum_{i=1}^n W_i (I_i - B_i)$$

Keterangan : A = *Attitude* atau sikap masyarakat

W_i = *Weight* atau Bobot kepentingan indikator ke- i

I_i = Rata-rata Ideal yang diharapkan dari indikator ke- i

B_i = Rata-rata Belief untuk indikator ke- i .

Formula di atas mengindikasikan bahwa selain Kesenjangan antara kondisi Ideal dan Belief ($I_i - B_i$), faktor lainnya yang turut menentukan sikap masyarakat terhadap kinerja pemerintahan adalah *Weight* atau Bobot Urutan Kepentingan masing-masing Indikator menurut pemikiran subjektif responden.

Hasil perhitungan berdasarkan formula Multiindicator Attitude Model di atas kemudian diuji pada suatu skala Likert dengan panjang skala 400 satuan, yang dialokasikan ke delapan tingkatan kepuasan responden; masing-masing: Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Agak Puas, Agak Kurang Puas, Kurang Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Interval nilai untuk kedelapan tingkat kepuasan termasuk diperlihatkan pada skema 1 di bawah ini.

Skema 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Responden Pada Skala Likert Berdasarkan Total Nilai Attitude

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|-------------|------|------------|-----------|------------------|-------------|------------|-------------------|
| Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Agak Puas | Agak Kurang Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas |

0 50 100 150 200 250 300 350 400

Distribusi tingkat kepuasan masyarakat yang ditampilkan dalam skema Skala Likert di atas memperlihatkan bahwa semakin kecil total nilai Attitude, semakin puas sikap masyarakat terhadap kinerja pemerintahan distrik; sebaliknya semakin besar total nilai Attitude, semakin tinggi pula tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan distrik Soyoi Mambai.

Distribusi tingkat kepuasan yang berbanding terbalik dengan total skore tersebut didasarkan pada rasionalisasi konteks bahwa umumnya masyarakat menginginkan agar apa yang mereka harapkan (Kondisi Ideal) sesuai dengan kenyataan yang mampu mengangkat kepercayaan (Belief) terhadap pemerintahan yang ada. Pengukuran Attitude atau Sikap responden yang mewakili masyarakat distrik Soyoi Mambai dilakukan dengan menggunakan bantuan tabel 8.

Tabel 8. Prosedur Pengukuran Sikap Responden Terhadap Kinerja Pejabat Pemerintahan Distrik Soyo Mambai

| INDIKATOR KINERJA | BOBOT (W _i) | KESENJANGAN (I _i – B _i) | Bobot x Kesenjangan W _i (I _i – B _i) |
|-------------------|-------------------------|--|---|
| I ₁ . | 19,05 | 1,85 | 35,2425 |
| I ₂ . | 23,81 | 1,87 | 44,5247 |
| I ₃ . | 9,52 | 1,76 | 16,7552 |
| I ₄ . | 4,76 | 1,47 | 6,9972 |
| I ₅ . | 28,57 | 1,71 | 48,8547 |
| I ₆ . | 14,29 | 1,69 | 24,1501 |
| TOTAL | 100,0 | | 176,5244 |

Sumber: Pengolahan hasil-hasil penelitian

Total nilai sikap (Attitude) sebesar 176,52 jika ditempatkan pada Skala Likert menempati tingkat kepuasan ke-empat, yakni Agak Puas. Hal ini menunjukan bahwa berdasarkan enam indikator yang dipertimbangkan, masyarakat distrik Soyo Mambai cenderung merasa agak puas dengan kinerja pemerintahan pada Distrik Soyo Mambai (distrik Sombai) Kabupaten Waropen.

Dari tabel 8 juga terlihat bahwa indikator utama yang membatasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintahan pada Distrik Soyo Mambai adalah faktor *Natural Resources Management*. Walaupun kesenjangan antara kondisi ideal dan kondisi belief pada indikator *Natural Resources Management* tergolong sedang-sedang saja, namun karena indikator ini memiliki bobot kepentingan tertinggi, maka hasil kali bobot dan kesenjangannya memberikan kontribusi terbesar bagi total skore attitude, yakni sebesar 48,8547. Tingginya skor indikator ini sekaligus mengindikasikan bahwa umumnya masyarakat distrik Soyo Mambai belum puas dengan komitmen pemerintah distrik yang berkaitan dengan upaya optimalisasi pemberdayaan masyarakat lokal dalam pengelolaan potensi wilayah.

Indikator lain yang memberikan kontribusi relatif tinggi terhadap total skore attitude responden adalah *Public Oriented* (indikator I₂). Bobot indikator *Public Oriented* sebenarnya hanya berada pada urutan kepentingan yang ke tiga, namun indikator ini memiliki kesenjangan terbesar antara kondisi ideal yang diharapkan responden dengan kondisi belief yang ditemukan pada indikator ini. Besarnya kesenjangan yang berimplikasi pada tingginya skore attitude *dari*

Public Oriented mengindikasikan bahwa secara rata-rata masyarakat distrik Soyoi Mambai mempersepsikan bahwa pemerintah distrik belum konsekuensi dalam mengedepankan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi maupun kelompok tertentu.

Pada sisi lain, masyarakat Soyoi Mambai cukup mengapresiasi sistem birokrasi (indicator I₄) yang ada dalam pemerintahan distrik Soyoi Mambai, sehingga indikator ini memiliki kesenjangan yang relatif rendah antara kondisi yang diharapkan masyarakat (kondisi Ideal) dengan kondisi aktual yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat (kondisi Belief). Rendahnya kesenjangan termasuk merupakan salah satu faktor penentu skor attitude yang juga rendah.

Walaupun Birocracy System memiliki kesenjangan terkecil antara kondisi Ideal dan kondisi Belief, namun hasil pengukuran bobot kepentingan indikator menunjukkan bahwa Birocracy System merupakan indikator dengan bobot kepentingan terendah, atau merupakan indikator yang relatif paling tidak penting menurut persepsi subjektif masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa walaupun kenyataan yang ditemukan pada sistem birokrasi di distrik Soyoi Mambai relatif tidak terlalu jauh dari harapan masyarakat, namun interaksi antara ke-dua komponen tersebut tidak dapat mendorong tingkat kepuasan masyarakat distrik Soyoi Mambai ke tingkatan yang lebih tinggi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Indikator-indikator yang umumnya digunakan untuk menilai kinerja Pejabat Pemerintahan Distrik Soyoi Mambai, kabupaten Waropen adalah *Responsibility* (Indikator I₁), *Public Oriented* (I₂), *Democrationable* (I₃), *Birocracy System* (I₄), *Natural Reseources Management* (I₅); serta *Transparance Financing* (I₆). Urutan ke-enam indikator tersebut berdasarkan bobot kepentingannya, mulai dari indikator yang dianggap paling penting sampai dengan indikator yang dianggap kurang penting menurut persepsi responden berturut-turut adalah *Natural Reseources Management* (I₅), yakni Pengelolaan potensi wilayah secara optimal dengan mengutamakan pemberdayaan masyarakat lokal, *Public Oriented* (I₂), yakni Penguatan komitmen Pejabat Pemerintahan pada berbagai tataran dalam mengedepankan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi maupun kepentingan golongan, *Responsibility* (I₁), yaitu Daya tanggap Pejabat Pemerintahan pada berbagai tataran dalam konteks pelayanan publik, *Transparance Financing* (I₆), yakni keterbukaan Pejabat Pemerintahan dalam seluruh aspek kepentingan publik; mulai dari proses pengambilan keputusan penggunaan dana-dana publik sampai pada tahapan evaluasi, *Democrationable* (I₃), yaitu Keberpihakan Pemerintah distrik terhadap proses Demokratisasi dalam menyerap aspirasi masyarakat dan *Birocracy*

System (Indikator I₄), yaitu Pengembangan sistem birokrasi yang sehat dan representatif, serta mampu mengoptimalkan pendayagunaan aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Pengukuran kesenjangan antara kondisi Ideal yang diharapkan masyarakat dengan kinerja aktual Pejabat Pemerintahan Distrik Soyoi Mambai (distrik Sombai) kabupaten Waropen menunjukan bahwa kesenjangan sebesar 4,22 pada indikator *Public Oriented* (Indikator I₂). Lebarnya kesenjangan termaksud mengindikasikan rendahnya komitmen Pejabat Pemerintahan Distrik Soyoi Mambai dalam mengedepankan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi maupun kepentingan golongan. Di sisi lain, kesenjangan yang relatif kecil pada indikator *Birocration System* (Indikator I₄) mengindikasikan bahwa umumnya masyarakat mempersepsikan sistem birokrasi yang berkembang di distrik Soyoi Mambai sudah cukup sehat dan cukup mampu mengoptimalkan pendayagunaan aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Penggunaan *Multiindicator Attitude Model* menghasilkan total skore attitude sikap senilai 176,5244. Dalam skala Likert total skore attitude (sikap) ini berada pada segmen keempat pada wilayah tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat Soyoi Mambai merasa “Agak Puas” dengan Kinerja Pejabat Pemerintahan Distrik Soyoi Mambai. Dua indikator utama yang membatasi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pejabat pemerintahan tersebut adalah *Natural Resources Management* (Indikator I₅) yang berkaitan dengan optimalisasi pengelolaan potensi wilayah, serta *Public Oriented* (Indikator I₂) atau komitmen pemerintah distrik dalam mengedepankan kepentingan publik di atas kepentingan lainnya.

Beberapa saran rekomendatif dari penulis bagi Pejabat Pemerintahan Distrik Soyoi Mambai adalah guna meminimalisir rasa kekurang-puasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan distrik, maka disarankan Kepada Kepala Pemerintahan Distrik Soyoi Mambai (distrik Sombai) agar berupaya meningkatkan kinerja aktual yang didasarkan pada upaya penajaman daya tanggap. (*Responsiblility*).

Mengedepankan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi (*Public Oriented*), Keberpihakan terhadap proses Demokratisasi (*Democationable*), Pengembangan sistem birokrasi yang sehat dan representatif (*Birocration System*), Pengelolaan potensi wilayah distrik secara optimal dengan mengutamakan pemberdayaan masyarakat lokal (*Natural Reseources Management*); serta keterbukaan Pejabat Pemerintahan dalam pengelolaan keuangan daerah secara sehat, bersih dan akuntabel (*Transparant Financing*). Dalam melaksanakan tugasnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, disarankan kepada Kepala Distrik Soyoi Mambai (Camat Sombai) serta jajarannya agar berupaya semaksimal mungkin

dalam mengurangi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kondisi aktual yang membentuk kepercayaan masyarakat, demi meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan distrik di masa yang akan datang.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada rekan-rekan yang telah membantu peneliti dalam memberikan waktu untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menyelesaikan penulisan ilmiah ini dengan baik. Penulis ingin mengucapkan terima kasih juga kepada Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ottow & Geissler Serui dalam memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan penulisan artikel ini.

DAFTAR REFERENSI

- Auditya, L., Husaini, H., & Lismawati, L. (2013). Analisis Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Fairness*, 3(1), 2 6781-41.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmawati, I., Basuki, P. A. R., & Riva'i, A. (2018). *Kinerja Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Dana Desa (Studi Pada Desa Dore Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima)*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 25(3), 2379 2401.
- Bratakusumah, D. S. Riyadi. (2005). *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Dharma, A. (2001). *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Harbani, Pasolong. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen pemasaran (Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Markoni. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. *Mimbar Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6 (4), 1-5.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Simamora, B. (2003). *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Soetrisno, B. (2005). *Membangun Kemandirian Bangsa*. Penerbit Belantika (PT. Mizan Publik): Jakarta.
- Sugiyono, (2004). Metode penelitian Kualitatif, dan R&D, Alfabet Jakarta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- SariI, E. N., Lubis, A., & Astuty, W. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Sistem Pengelolaan Dana Desa Serta Dampak Terhadap

Kinerja Pemerintah Desa di Kabupaten Deli Serdang: Sistem Pengelolaan Dana Desa.
Jurnal Mutiara Akuntansi, 5(2), 107-126.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi.