

AKUNTABILITAS PUBLIK DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA MASYARAKAT STUDI PADA KANTOR DESA LABUHAN SUMBAWA

Sri Rahayu^{1*}, I Putu Gede Diatmika², Noviana¹

¹Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

² Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja/Bali, Indonesia

Penulis Korespondensi: rahmaayu272@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History <i>Received: 25 Oktober 2022</i> <i>Revised: 10 November 2022</i> <i>Published: 30 Desember 2022</i>	Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh akuntabilitas publik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian berlokasi di kantor Desa Labuhan Sumbawa selama 5 bulan sejak Juni hingga Oktober 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas publik dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, didapatkan koefisien signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 5,443 dan koefisien regresi memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,421. Nilai koefisien signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung} = 5,443 > t \text{ tabel} = 1,98698$, maka $Ha1$ diterima. dan koefisien signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 4,583 dan koefisien regresi memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,517. Nilai koefisien signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung} = 4,583 > t \text{ tabel} = 1,98698$, maka $Ha2$ diterima.
Keywords <i>Akuntabilitas Publik;</i> <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>Kepuasan Masyarakat;</i>	

PENDAHULUAN

Desa Labuhan Sumbawa adalah salah satu desa yang ada di Kecamatan Labuhan Badas Kabupaten Sumbawa. Pemerintahan desa dipimpin oleh seorang kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa dalam menjalankan tugas-tugasnya serta merupakan instansi pemerintah yang paling dasar menyelenggarakan administrasi pelayanan tingkat desa dalam melayani kebutuhan masyarakat dari pelayanan paling dasar, meliputi pengurusan surat keterangan tidak mampu (SKTM), pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga, akta kelahiran, surat tanah, pengurusan surat kematian dan surat pengantar lainnya.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Tidak sedikit dari masyarakat yang mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang mereka terima dari aparatur desa. Hingga saat ini masih ada masyarakat yang menilai rendah kinerja birokrasi pemerintah desa. Hal ini berdampak pada pengguna layanan atau masyarakat lebih memilih jalan pintas seperti menggunakan jasa calo untuk mengurus segala keperluan yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Secara umum akuntabilitas publik dan kualitas pelayanan belum memuaskan

masyarakat. Kualitas layanan cenderung berbelit-belit, tidak efektif dan tidak efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak merasa puas.

Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan yang profesional. Tetapi fakta pada umumnya, pegawai atau aparatur desa masih ada yang datang tidak tepat waktu yang menyebabkan kualitas pelayanan terganggu sehingga dapat menghambat terlaksananya segala keperluan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Citra kualitas pelayanan yang baik menitikberatkan pada sudut pandang atau persepsi pelanggan (Alim et al., 2019).

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa dari birokrasi dan atau organisasi/ institusi sehingga mereka yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan/ organisasi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2004). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas jasa atau kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2004).

Akuntabilitas organisasi sektor publik dan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal. Begitu pula yang terjadi di kantor desa Labuhan Sumbawa. Untuk itu, organisasi sektor publik perlu memprioritaskan perhatian terhadap akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik. Hal ini dikarenakan bahwa di negara demokrasi seperti Indonesia, organisasi publik dituntut untuk akuntabel terhadap seluruh tindakan yang telah dilakukan. Dimensi akuntabilitas dapat dijadikan sebagai pijakan bagi organisasi publik dalam mengelola berbagai aktivitas yang dijalankan mulai dari masukan, proses, keluaran dan hasil, serta bagaimana respon lingkungan terhadap hasil tersebut (Wicaksono, 2015). Akuntabilitas merupakan salah satu isu penting dalam kajian ilmiah dan praktik administrasi publik, sebab publik menaruh perhatian besar terhadap pelaksanaan kebijakan, program, proyek dan aktivitas rutin yang dikerjakan oleh organisasi sektor publik. Bentuk perhatian tersebut merupakan konsekuensi yang wajar dari pajak dan retribusi yang telah dibayarkan masyarakat. Negara demokrasi seperti Indonesia, organisasi publik dituntut untuk akuntabel terhadap seluruh tindakan yang telah dilakukan. Dalam penegasan yang lebih spesifik, akuntabilitas publik merupakan kemampuan organisasi sektor publik dalam memberikan penjelasan atas segala tindakan yang dilakukan terutama

terhadap berbagai pihak yang dalam sistem politik telah diberikan kewenangan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap organisasi publik tersebut (Starling, 2008). Fenomena tersebut melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian tentang akuntabilitas publik dan kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat studi pada kantor desa Labuhan Sumbawa.

Konsep Akuntabilitas Publik

Aman Al-Shbail dan Mohammed (2013) menjelaskan bahwa akuntabilitas memiliki sejumlah arti, yaitu transparansi, pertanggungjawaban, pengendalian, tanggung jawab dan responsivitas. Transparansi merujuk pada kemudahan akses untuk mendapat informasi terkait dengan fungsi dan kinerja dari organisasi/ instansi. Pertanggungjawaban merujuk pada praktik untuk memastikan individu dan atau organisasi bertanggungjawab atas tindakan dan aktivitasnya, memberikan hukuman pada tindakan yang salah dan memberikan penghargaan atas kinerja yang baik. Pengendalian merujuk pada situasi bahwa organisasi/ instansi melakukan secara tepat apa yang menjadi perintah utamanya. Tanggungjawab merujuk pada organisasi hendaknya dibatasi oleh aturan hukum yang berlaku. Adapun responsivitas merujuk pada organisasi menaruh minat dan berupaya untuk memenuhi harapan substantif para pemangku kepentingan yang bentuknya berupa artikulasi permintaan dan kebutuhan.

Henry (2007) yang menjelaskan bahwa akuntabilitas publik merupakan refleksi dari pemerintah yang memiliki misi yang jelas dalam memberikan pelayanan dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Pemerintah hendaknya menjalankan dan meningkatkan akuntabilitasnya terhadap kepentingan publik dalam konteks hukum, komunitas dan nilai bersama. Peters (2010) mendefinisikan bahwa akuntabilitas merupakan mekanisme untuk menjalankan pengendalian terhadap organisasi publik. Sedangkan menurut Osborne (2010) bahwa akuntabilitas lebih dari sekadar menjalankan pengendalian terhadap organisasi publik dan program publik, akuntabilitas juga merupakan sarana yang memandu bagi organisasi dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi program publik. Hal ini dapat ditinjau sebagai upaya untuk membuat catatan-catatan atas kesalahan yang dilakukan pada pelaksanaan suatu program di masa lalu yang kemudian menjadi panduan untuk mereduksi angka kesalahan tersebut di masa yang akan datang sehingga program publik dapat dijalankan secara akuntabel.

Konsep Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2011) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan, baik dari produk maupun jasa serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan pelanggan berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para pelanggan. Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya.

Pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas standar bahkan harus melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah dan dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan (Riyani et al., 2021).

Pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan undang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan atau pengguna jasa tersebut pada umumnya akan menceritakan kepuasan layanan tersebut kepada calon pelanggan lain. Sebaliknya apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman yang mengecewakan pada calon pelanggan lainnya (Riyani et al., 2021). Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik dan atau jasa publik.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan antara variabel dalam penelitian akan dianalisis menggunakan ukuran statistik yang relevan atas data untuk menguji hipotesis. Sugiyono (2014), dalam penelitian asosiatif terdapat minimal dua variabel yang dihubungkan, peneliti menggunakan bentuk hubungan sebab akibat (Kausalitas). Hipotesis penelitian ini adalah diduga ada pengaruh akuntabilitas publik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian berlokasi di kantor Desa Labuhan Sumbawa Kabupaten Sumbawa selama 5 bulan, sejak Juni hingga Oktober 2022. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner dengan analisis data menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang ramah, sopan, cekatan dan sesuai prosedur adalah hal yang diharapkan masyarakat dan menjadi nilai penting dalam penilaian kepuasan masyarakat. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan/ instansi dan norma sosial yang berlaku. Kesadaran dapat menumbuhkan rasa disiplin yang kuat, sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Sehingga perlunya pemerintah memberikan standar pelayanan yang sesuai kepada pegawainya dan melakukan evaluasi secara berkala. Kepuasan yang dirasakan masyarakat tidak sekedar asumsi, tetapi penilaian ini didapat berdasarkan pengalaman yang dialami dalam melakukan segala bentuk kepengurusan administrasi di Kantor Desa Labuhan Sumbawa. Disiplin dan akuntabel dibutuhkan untuk tujuan organisasi yang lebih jauh, guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam i'tikad tidak baik terhadap masyarakat lainnya. Disiplin berusaha untuk melindungi perilaku yang baik dengan menetapkan respon yang dikehendaki.

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang di lihat dari nilai signifikansi dan T hitung. Nilai signifikansi $< 0,05$ dan T hitung $> T$ tabel (nilai toleransi kesalahan (α) = 5% atau 0,05, $n = 92$ dan $k = 2$ variabel bebas) maka Hipotesis Alternatif dapat di terima. Hasil uji SPSS didapatkan koefisien signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 5,443 dan koefisien regresi memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,421. Nilai koefisien signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung = 5,443 $> t$ tabel = 1,98698, maka H_{a1} diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas publik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian, berdasarkan nilai signifikansi dari hasil uji SPSS didapatkan koefisien signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 4,583 dan koefisien regresi memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,517. Nilai koefisien signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung = 4,583 $> t$ tabel = 1,98698, maka H_{a2} diterima. Dapat di simpulkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan Masyarakat. Berikut Tabel 1 yang menunjukkan hasil Analisis Regresi Berganda *Coefficients*.

Tabel 1. Analisis Regresi Berganda *Coefficients*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,373	,714		4,724	,000
	TotalP_X1	,421	,077	,481	5,443	,000
	TotalP_X2	,517	,113	,405	4,583	,000
a. Dependent Variable: TotalP_Y						

Sumber: Ouput SPSS 26, 2022

Berdasarkan Tabel 1 bahwa Konstanta (a) sebesar 3,373, yang berarti jika variabel akuntabilitas publik dan variabel kualitas pelayanan bernilai 0 atau tetap maka variable kepuasan masyarakat bernilai 3,373. Koefisien regresi akuntabilitas publik (b1) sebesar 0,421, yang artinya jika variable kualitas pelayanan memiliki nilai tetap dan koefisien regresi akuntabilitas publik mengalami kenaikan maka kepuasan masyarakat mengalami kenaikan sebesar 0,421. Koefisien regresi kualitas pelayanan (b2) sebesar 0,517, yang artinya jika variabel bebas akuntabilitas publik memiliki nilai tetap dan koefisien regresi kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka kepuasan masyarakat mengalami kenaikan sebesar 0,517. Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2014) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah rentan nilai 0,00 - 0,199 = Sangat Rendah, 0,20 - 0,399 = Rendah, 0,40 - 0,599 = Sedang, 0,60 - 0,799 = Kuat dan 0,80 - 1,000 = Sangat Kuat.

Tabel 2. Koefisien Determinan atau Analisis Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,827 ^a	,683	,676	1,756
a. Predictors: (Constant), TotalP_X2, TotalP_X1				

Sumber : Output SPSS 26, 2022

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh angka R sebesar 0,827 atau 82,7%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas (akuntabilitas publik dan kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan masyarakat). Kemudian diperoleh koefisien R^2 (R Square) sebesar 0,683 atau 68,3% yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 68,3% atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 68,3% variabel terikat. Sedangkan sisanya 31,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Selanjutnya koefisien yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Adjusted R Square*. Karena penggunaan koefisien determinasi (R^2) kelemahannya adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan dalam model. Hasil uji *Adjusted R^2* pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,676. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh akuntabilitas publik dan kualitas pelayanan sebesar 67,8%, sedangkan sisanya sebesar 32,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti tolak ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Aparatur desa memiliki andil yang sangat penting dalam pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dan akuntabel dengan tugas yang seharusnya dikerjakan, pentingnya akuntabilitas dalam bekerja juga dapat menyelesaikan pekerjaan secara optimal sehingga terjalin hubungan yang baik antara aparatur desa atau aparatur pemerintah dengan masyarakat setempat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.
- Aman, A., T. A. Al-Shbail, dan Z. Mohammed. (2013). Enhancing Public Organization Accountabili- ty through E-Government System. *International Journal of Conceptions on Management and Social Science*, 1(1): 15-21.
- Henry, N. 2007. *Public Administration and Public Affairs*, 10th edition. Pearson Prentice Hall. Upper Saddle River, NJ.
- Osborne, S. P. (ed.). (2010). *The New Public Governance?: Emerging Perspective on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge. New York, NY.
- Peters, B. G. (2010). *The Politics of Bureaucracy: An Introduction to Comparative Public Administration* 6th edition. Routledge. New York, NY.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Starling, G. (2008). *Managing the Public Sector 8th edition*. Thompson Wadsworth. Boston, M.A.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian bisnis pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: AlfaBeta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa* (Edisi Pert). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Wicaksono, K. W. (2015). Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 19(1), 17. <https://doi.org/10.22146/jkap.7523>