

**PENGARUH KETANGGAPAN DAN KEHANDALAN TERHADAP KEPUASAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR
KELURAHAN SENDANGSARI KECAMATAN PAJANGAN KABUPATEN BANTUL**

Dwi Utami, Nining Sofiati Lestari

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta

Korespondensi penulis: Dwiutami@gmail.com, niningsofiati@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat. Dalam penelitian ini, konsentrasi pada aspek ketanggapan dan kehandalan. Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparaturnegara kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Ketanggapan Dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Sendangsari Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah sampling aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah ditentukan 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 (5%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai positif menunjukkan bahwa Ketanggapan mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat, yang artinya semakin tinggi Ketanggapan maka semakin tinggi pula Kepuasan Masyarakat. Kehandalan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai positif menunjukkan bahwa Kehandalan Pelayanan mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat, yang artinya semakin tinggi Kehandalan Pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Ketanggapan, Kehandalan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Kelurahan Sendangsari.

Abstract

Public service from public bureaucracy is one the functions of the state apparatus as a ma of the people beside as man of government urban village as one of the government encountered with the basic concept of in the progress. Service which has to do with this research, concentration on the responsivitnness of and public service from government officials to people closely related to the effort to create a community satisfaction as recipients of services.

This study attempts to analyze the responsivetness of satisfaction and dependability of civil administration services in the village office sendangsari bantul district in the exhibits. The research is sampling techniques sample the determination of the sampling techniques based on chance, that is what happened to meet with the sample can be used as, when viewed people who incidentally there is appropriate as data sources. The total sample in this research is determined to 100 respondents. The analysis used this research was multiple linear regression analysis. Using the significance 0,05 (5%).

The research result show that responsiveness of significant to community satisfaction. Show that responsiveness of positive value in line to relative community satisfaction. Dependabilily significant service to community satisfaction. Positive value show that dependability relative service in line to community satisfaction, and the higher dependability the community satisfaction.

Keywords: Responsivennes, Dependability, Community Satisfaction, Sendangsari Urban Village Office

A. Latar Belakang

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Kantor Kelurahan Sendangsari dari waktu ke waktu terus berupaya untuk selalu memperbaiki dengan meningkatkan kualitas jasa dengan layanan yang baik. Dalam hal pengurusan administrasi kependudukan, misalnya kelurahan Sendangsari belum dapat dikatakan memberikan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik kepadamasyarakat.

Bila dibandingkan pelayanan di Kantor Kelurahan Sendangsari yang dulu dengan yang sekarang tentu memiliki perubahan, namun perubahan tersebut belum terlalu signifikan, contohnya saja dalam pengurusan administrasi kependudukan masih saja memerlukan waktu yang cukup lama.

Dalam penelitian ini, konsentrasi pada aspek ketanggapan dan kehandalan. Husain Umar (2005) mengutip pendapat Zeithanet.almengatakan Ketanggapan, yaitu respons atau kesigapan pemberi layanan dalam membantu pelanggan atau memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan menangani keluhan pelanggan.

Dalam hal pengurusan administrasi kependudukan masyarakat Kelurahan Sendangsari pada umumnya akan mengurus surat pengantar atau surat keterangan dan lain sebagainya terlebih dahulu di Kantor Kelurahan sebelum melanjutkan pengurusan administrasi kependudukan tersebut di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUK CAPIL). Setiap masyarakat tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, namun terkadang sistem pelayanan di Kantor Kelurahan yang cenderung masih lambat membuat proses pengurusannya memakan waktu yang semakin lama. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan cenderung bertele-tele serta adakalanya para pegawai kelurahan banyak yang santai atau tidak merespon dengan cepat sehingga masyarakat harus menunggu lama. dan belum sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya.

Kenyataannya dalam proses pengurusan administrasi kependudukan ataupun pengurusan surat-surat lainnya terkadang tidak sesuai dengan waktu pengurusan administratif sesuai standar oprasional yang telah ditetapkan salah satu nya proses pengurusannya yang sebenarnya dapat diselesaikan dalam waktu 30 menit sesuai standar oprasional akan tetapi terkadang dalam proses penyelesaiannya bisa mencapai berhari-hari dan juga belum adanya ketepatan terhadap kejelasan informasi mengenai syarat-syarat ataupun prosedur kelengkapan administrasi yang harus diketahui oleh masyarakat.

Demikian juga bila ditinjau dari dimensi kehandalan sering kali terjadinya salah pengetikan dalam pembuatan surat yang dibutuhkan masyarakat. Hal tersebut tentunya membuat pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Sendangsari menjadi kurang maksimal. Kurangnya pelayanan dari segi ketanggapan dan kehandalan tentu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sendangsari.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut diketahui bahwa rata-rata tingkat ketanggapan di Kantor Kelurahan Sendangsari menurut persepsi responden berada pada kategori sedang, dan untuk tingkat kehandalan berada pada kategori sedang serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor kelurahan Sendangsari adalah berada pada tingkat sedang, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal dan belum sesuai dengan standar pelayanan dan yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Ketanggapan Dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul”

B. METODE PENELITIAN

B.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan

salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

B.2 Variabel Penelitian

- 1) Variabel terikat (Dependent Variable). Dalam penelitian ini yang menjadi variable terikat adalah kepuasan masyarakat.
- 2) Variabel bebas (Independent Variable). Dalam penelitian ini yang menjadi variable bebas adalah ketanggapan dan kehandalan.

B.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Sendangsari yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Sendangsari yang jumlah pastinya tidak diketahui. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah sampling aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah ditentukan 100 responden. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

- 1) Masyarakat Kelurahan Sendangsari, Kecamatan Pajangan, Kabupaten Bantul
- 2) Usia diatas 18 Tahun

- 3) Pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Sendangsari
- 4) Bersedia menjadi responden

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Pengumpulan data primer dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang berhubungan dengan variabel penelitian, selanjutnya data tersebut dikuantitatifkan dengan memberi skor dengan menggunakan skala likert.

C.1 Teknik Analisis Data

- 1) Uji validitas dan reliabilitas
- 2) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu persamaan yang menggambarkan pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Atau digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan atau parsial antara independen (X) dan variabel dependen (Y) (Narimawati, 2008:5). Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini yang menggunakan program SPSS (Statistical Program for Social Science) versi 20 Statistic. Persamaan regresi linier berganda tersebut adalah sebagai berikut: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$
- 3) Merumuskan Hipotesis
 - a) Uji t
 - b) Uji Signifikan F (Uji F)
 - c) Koefisien Korelasi (r)
 - d) Koefisien Beta

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

D.1 Analisis Deskriptif

D.1.1 Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Grafik 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

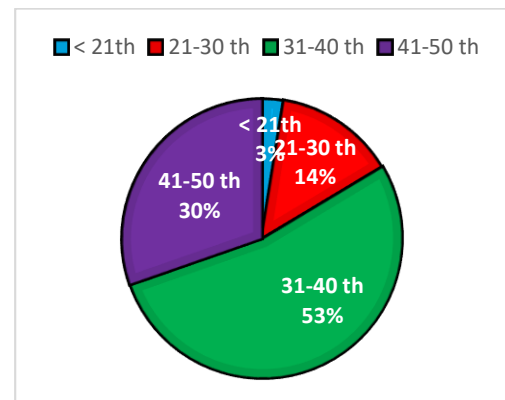


Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Grafik 3.1 diketahui bahwa sebagian besar responden adalah Laki-Laki 57 orang atau 57%. Sedangkan responden perempuan sebesar 33 orang atau 43%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Grafik 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

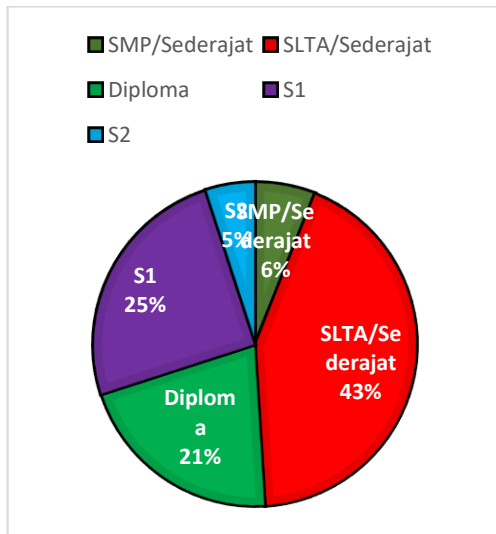


Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Grafik 3.2 diketahui bahwa responden berusia dibawah 21 tahun sebanyak 2 orang atau 2%. Responden berusia 21 – 30 tahun sebanyak 11 orang atau 11%. Responden berusia 41 – 50 tahun sebanyak 24 orang atau 24%. Responden berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 18 orang atau 18%. Sedangkan sebagian besar responden berusia 31 -40 Tahun sebanyak 42 orang atau 42%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Grafik 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



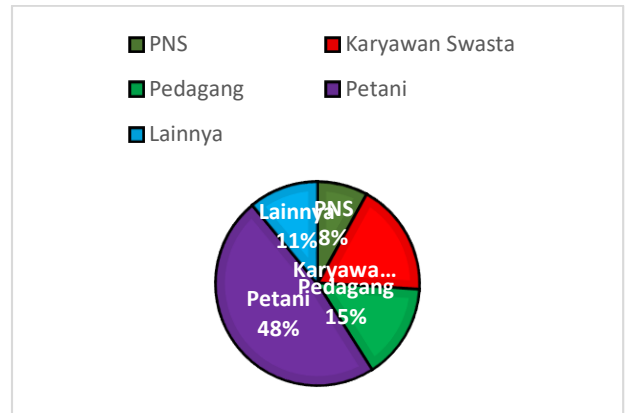
Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Grafik 3.3 diketahui bahwa responden yang pendidikan terakhirnya SMP/Sederajat sebanyak 6 orang atau 6%. Responden yang pendidikan terakhirnya Diploma sebanyak 21 orang atau 21 %. Responden yang pendidikan terakhirnya S1 sebanyak 25 orang atau 25 %. Responden yang pendidikan terakhirnya S2 sebanyak 5

orang atau 5%. Sedangkan sebagian besar responden penelitian pendidikan terakhirnya adalah SLTA/Sederajat yaitu sebanyak 43 orang atau 43%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Grafik 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Grafik 3.4 diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 8 orang atau 8%. Responden yang bekerja sebagai Karyawan swasta sebanyak 18 orang atau 18%. Responden yang bekerja sebagai pedagang sebanyak 15 orang atau 15%. Responden yang bekerja sebagai lainnya sebanyak 11 orang atau 11 %. Sedangkan sebagian besar responden bekerja sebagai petani sebanyak 48 responden atau 48%.

1. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Ketanggapan

Tabel 3.1 Presepsi Responden Variabel Ketanggapan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0
1,80 s/d 2,59	Rendah	33	33
2,60 s/d 3,39	Sedang	15	15
3,40 s/d 4,19	Tinggi	28	28
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	24	24
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 3.1 diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden terhadap variabel Ketanggapan berada pada interval 1,8-2,59 artinya berada pada kategori Rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketanggapan pelayanan pada Kantor Kelurahan Sendangsari menurut persepsi responden dinilai masih rendah. Artinya pelayanan yang diberikan belum menunjukkan pelayanan yang cepat dan tepat.

b. Keandalan Pelayanan

Tabel 3.2 Persepsi Responden Variabel Keandalan Pelayanan

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0
1,80 s/d 2,59	Rendah	29	29
2,60 s/d 3,39	Sedang	42	42
3,40 s/d 4,19	Tinggi	22	22

4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	7	7
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 3.2 diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden terhadap variabel keandalan pelayanan berada pada interval 2,60-3,39 artinya dalam kategori sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa keandalan pelayanan pada Kantor Kelurahan Sendangsari menurut persepsi responden dinilai masih kurang. Artinya pelayanan yang diberikan belum menunjukkan pelayanan yang dapat diandalkan.

Berdasarkan tabel 3.2 dapat dinyatakan variabel keandalan pelayanan memiliki skor rata-rata sebesar 3,02 yang berada dalam interval 2,60 s/d 3,39 artinya dalam kategori sedang.

Tabel 3.3 Persepsi Responden Variabel Kepuasan Masyarakat

Interval	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0
1,80 s/d 2,59	Rendah	20	20
2,60 s/d 3,39	Sedang	48	48
3,40 s/d 4,19	Tinggi	12	12
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	18	18
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 3.3 diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden terhadap

Coefficients ^a					
Model		Unstand	Standard	t	Sig.
		ardized	ized		
		Coeffici	Coeffici		
		ents	ents		
		B	Beta		
1	(Constant)	5.109		3.865	.000
	Ketangga	.150	.252	2.623	.010
	pan				
	Kehandala	.086	.210	2.186	.031
	n				

variabel kepuasan masyarakat berada pada interval 2,60-3,39 artinya dalam kategori sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap Kantor Kelurahan Sendangsari menurut persepsi responden dinilai masih kurang.

D.1.2 Analisis Kuantitatif

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Model statistik yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel ketanggapan dan kehandalan terhadap kepuasan masyarakat adalah dengan menggunakan analisis regresi (termasuk *statistic parametris*). Statistik parametris digunakan untuk menganalisis data interval dan rasio. Model analisis regresi digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pada penelitian ini analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS 20.

Tabel 3.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

a. Hasil Uji Korelasi

Tabel 3.5 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

Model Summary		
Mod	R	Std. Error of the
el		Estimate
1	.575 ^a	1.708
a. Predictors: (Constant), X1, X2		

Sumber: Hasil output SPSS (diolah)

Koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel *Model Summary* (hasil output olah data dengan SPSS 20). Nilai r menunjukkan seberapa kuat hubungan antara variabel ketanggapan dan kehandalan terhadap kepuasan masyarakat.

Nilai korelasi (r) berkisar antara 0 sampai -1 atau 1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel semakin kuat, sebaliknya nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel semakin lemah. Nilai positif menunjukkan hubungan terbalik (X naik maka Y turun).

Berdasarkan tabel 3.5 menunjukkan besarnya nilai R adalah 0,575 artinya terjadi hubungan positif dan cukup kuat variabel ketanggapan dan kehandalan terhadap kepuasan masyarakat, hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi ketanggapan dan kehandalan pelayanan maka semakin kuat pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

b. Hasil Uji Regresi

Coefficients ^a					
Model		Unstand	Standard	t	Sig.
		ardized	ized		
		Coeffici	Coeffici		
		ents	ents		
		B	Beta		
1	(Constant)	5.109		3.865	.000
	Ketangga	.150	.252	2.623	.010
	pan				
	Kehandala	.086	.210	2.186	.031
	n				

Berdasarkan tabel 3.4 di dapatkan hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 5.109 + 0,150X_1 + 0,086X_2$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan Masyarakat
- X₁ : Ketanggapan
- X₂ : Keandalan

2. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis t (Parsial)

Uji ini bertujuan untuk melihat ada tidaknya pengaruh Ketanggapan dan Keandalan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} akan diketahui ada tidaknya pengaruh Ketanggapan dan Keandalan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat. Besarnya t_{tabel} adalah $df = N - k = 100 - 2 = 98$ diperoleh t_{tabel} (*two tailed*) sebesar 1.984.

Berdasarkan tabel 3.4, maka hasil dari uji t dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada tabel 3.4 terdapat nilai t_{hitung} variabel Ketanggapan (X_1) sebesar $2.623 > t_{tabel} 1.984$ dengan nilai signifikansi $0,010 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai positif menunjukkan bahwa Ketanggapan mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat, yang artinya semakin tinggi Ketanggapan maka semakin tinggi pula Kepuasan Masyarakat.

- 2) Pengaruh Keandalan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada tabel 3.4 terdapat nilai t_{hitung} variabel Keandalan Pelayanan (X_2) sebesar $2.186 > t_{tabel} 1.984$ dengan nilai signifikansi $0,031 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai positif menunjukkan bahwa Keandalan Pelayanan mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat, yang artinya semakin tinggi Keandalan Pelayanan maka semakin tinggi pula Kepuasan Masyarakat.

b. Uji Hipotesis F (Simultan)

Tabel 3.6 Nilai F_{hitung}

Model		F	Sig.
1	Regressi	6.746	.002 ^b
	on		
	Residual		
	Total		

Sumber: Hasil Ouput SPSS (diolah)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 6,746 yang artinya lebih besar dari nilai f_{tabel} sebesar 3.94, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel ketanggapan dan variabel kehandalan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

c. Analisis Variabel Dominan

Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel dependen dapat dilihat dari nilai Beta (*Standardized Beta*). Berdasarkan tabel 3.4 menunjukkan bahwa nilai Beta variabel Ketanggapan (X_1) 0.252 lebih besar dari nilai Beta variabel Kehandalan (X_2). Hal tersebut menunjukkan bahwa Ketanggapan (X_1) lebih dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sendangsari Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul.

1. Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Sendangsari Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul. Artinya jika Ketanggapan meningkat lebih baik maka Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor

Kelurahan Sendangsari Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Linda Nur Susila (2010) yang meneliti tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta” yang dimana dalam hasil penelitiannya didapatkan bahwa variabel ketanggapan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Andrianto Wahyu Eka Pratama (2014) yang meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)” yang dimana dalam hasil penelitiannya didapatkan bahwa variabel ketanggapan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta.

Pelayanan yang cepat tanggap khususnya dalam proses pengurusan administrasi kependudukan ataupun pengurusan surat-surat lainnya sangat diharapkan oleh masyarakat, tentunya masyarakat tidak ingin menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan atau masyarakat tentunya menginginkan dalam pengurusan administrasi

kependudukan tidak memakan waktu lama, artinya sesuai dengan standar operasional yang sebenarnya dapat diselesaikan dalam waktu 30 menit akan tetapi terkadang dalam proses penyelesaiannya bisa mencapai berhari-hari dan juga belum adanya ketepatan terhadap kejelasan informasi mengenai syarat-syarat ataupun prosedur kelengkapan administrasi yang harus diketahui oleh masyarakat.

2. Pengaruh Keandalan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel Keandalan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Sendangsari Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul. Artinya jika Keandalan Pelayanan meningkat lebih baik maka Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Sendangsari Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Linda Nur Susila (2010) yang meneliti tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta” yang dimana dalam hasil penelitiannya didapatkan bahwa variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Jagalan Kecamatan

Jebres Kota Surakarta. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Andrianto Wahyu Eka Pratama (2014) yang meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)” yang dimana dalam hasil penelitiannya didapatkan bahwa variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta.

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota secara cepat, tepat, dan terpercaya. Dalam penelitian ini dimensi keandalan merupakan kemampuan aparatur pemerintah kelurahan dalam memberikan sebuah pelayanan yang meliputi kecermatan petugas dan jaminan keramahan aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan. Penelitian Muh Yunus Bandu (2013) mengemukakan bahwa dimensi keandalan merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, semakin handal pelayanan yang diberikan maka masyarakat tentu akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Demikian juga dengan hasil penelitian Donny Syahbana (2016) yang menyimpulkan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

masyarakat, semakin tinggi keandalan maka semakin tinggi kepuasan anggota.

Pelayanan yang dapat diandalkan tentunya sangat diharapkan oleh masyarakat khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Akan tetapi sering kali terjadinya salah pengetikan dalam pembuatan surat yang dibutuhkan masyarakat. Hal tersebut tentunya membuat pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Sendangsari menjadi kurang maksimal. Kurangnya pelayanan dari segi ketanggapan dan kehandalan tentu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sendangsari.

Menurut TjahyaSupriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat 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 sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Kantor Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan

lainnya sesuai Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor.73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, sehingga dengan peraturan tersebut mengharuskan aparat pemerintah kelurahan dapat mengurus pemerintahannya sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan harus bisa memberikan pelayanan yang dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantorkelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai harapannya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah harapannya.

3. Pengaruh Ketanggapan dan Kehandalan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan nilai Fhitung dari hasil analisis regresi linear berganda diketahui bahwa secara simultan variabel ketanggapan dan variabel kehandalan pelayanan berpengaruh

terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Sendangsari.

Ketanggapanan kehandalan adalah merupakan dua dimensi kualitas pelayanan. Ketanggapanan kehandalan merupakan dua dimensi yang tidak dapat dipisahkan, karena masyarakat selain membutuhkan pelayanan yang cepat tanggap tentunya juga masyarakat memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan yang dapat diandalkan, dengan demikian pelayanan yang diberikan tidak cukup hanya pelayanan yang cepat tanggap saja namun juga pelayanan tersebut harus bisa diandalkan, oleh sebab itu Ketanggapanan kehandalan secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketanggapanan atau ketanggapan merupakan keinginan Kantor Kelurahan Sendangsari untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan pemerintah dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan maka permasalahan yang dihadapi akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap, maka akan memengaruhi kepuasan Masyarakat.

E. PENUTUP

E.1 KESIMPULAN

E.1.1 Presepsi masyarakat terhadap variabel ketanggapan pelayanan di

Kantor Kelurahan Sendangsari berada pada interval 1,8-2,59 artinya berada pada kategori Rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketanggapan atau ketanggapan pelayanan pada Kantor Kelurahan Sendangsari menurut persepsi responden dinilai masih rendah. Artinya pelayanan yang diberikan belum menunjukkan pelayanan yang cepat dan tepat.

E.1.2 Presepsi masyarakat terhadap variabel kehandalan di Kantor Kelurahan Sendangsari berada pada interval 2,60-3,39 artinya dalam kategori sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan pada Kantor Kelurahan Sendangsari menurut persepsi responden dinilai masih kurang. Artinya pelayanan yang diberikan belum menunjukkan pelayanan yang dapat diandalkan.

E.1.3 Presepsi masyarakat terhadap variabel kepuasan di Kantor Kelurahan Sendangsari berada pada interval 2,60-3,39 artinya dalam kategori sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap Kantor Kelurahan Sendangsari menurut persepsi responden dinilai masih kurang.

E.1.4 Berdasarkan nilai thitung variabel Ketanggapan (X1) sebesar 2.623 > ttabel 1.984 dengan nilai signifikansi $0,010 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai positif menunjukkan bahwa Ketanggapan mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan

Masyarakat, yang artinya semakin tinggi Ketanggapan maka semakin tinggi pula Kepuasan Masyarakat.

E.1.5 Berdasarkan nilai thitung variabel Keandalan Pelayanan (X2) sebesar $2.186 > t_{tabel} 1.984$ dengan nilai signifikansi $0,031 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai positif menunjukkan bahwa Keandalan Pelayanan mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat, yang artinya semakin tinggi Keandalan Pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto Bowo. 2006. Persepsi dan partisipasi masyarakat terhadap pembangunan prasarana dasar pemukiman yang bertumpu pada swadaya masyarakat di kota magelang. *Tesis*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Aryani D. dan Rosinta F. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dalam Membentuk Loyalitas. *Bisnis dan Birokrasi* Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol 17 No 2, p. 114-126
- Bandu, M. Yunus. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat tahun 2013. *Skripsi*. Universitas Hassanudin Makassar.
- Fadila, Dewi & Ridho, Sari Lestari Zainal. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia.
- Feigenbaum, Armand V, 1991, *Total Quality Control*, Third Edition, Singapore: Mc Graw Hill Book.
- Gay, L. R. dan Diehl, P. L., 1992, *Research Methods for Business and Management*, MacMilan Publishing Company, New York.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husain Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, Control*. New Jersey : Prentice Hall, Inc. (Supranto, 1997: 23).
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.

Mohamad, Ismail. 2003. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Seminar Bappenas.

Prasojo, Eko, 2006. *Kinerja pelayanan publik : persepsi masyarakat terhadap kinerja, keterlibatan dan partisipasi dalam pelayanan bidang pendidikan, kesehatan dan kependudukan*. Departemen Ilmu Administrasi FISIP, Universitas Indonesia.

Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik Perubahan dan Inovasi Kebijakan Publik dan Ruang Partisipasi Masyarakat dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2008. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.

Tjahya Supriatna, 2003. *Sistem Administrasi Pemerintahan di Daerah*, Jakarta: Bumi. Aksara

Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi Offset

Tjiptono, Fandy, 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi. Offset.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Penerbit. Andy. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy 2005, *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*, Yogyakarta; Penerbit. Bayumedia Publishing.

Ineternet:

Bagus Ashari Putra. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Pemerintah Daerah Boyolali (Study Kasus Pada Puskesmas Di Pemerintah Daerah Boyolali). *Naskah Publikasi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tersedia *Online* di <http://eprints.ums.ac.id/23832/> . Di akses 20 April 2019

Yulianita, Arini. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan CV. Cipta Nusa Sidoarjo. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.

Perundang-Undangan:

Keputusan MENPAN Nomor 63/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor.73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER.O4/MEN/III/2007 Tentang Pedoman Pelayanan Publik Di Lingkungan Departemen Tenaga Kerja Dan Transmigrasi.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010
Tentang Pedoman Penilaian Kinerja
Unit Pelayanan Publik