

**PENGARUH DAYA TANGGAP APARATUR TERHADAP
KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
CAMAT KABILA**

Oleh:

**AHMAD NUR JUSUF
S2120003**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo**



**PROGRAM SARJANA STRATA SATU (S1)
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TAHUN 2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH DAYA TANGGAP APARATUR TERHADAP KEPUASAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KABILA**

Oleh:
AHMAD NUR JUSUF
NIM: S.2120003

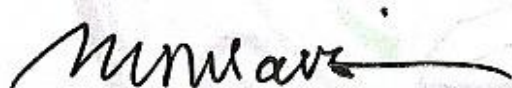
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana

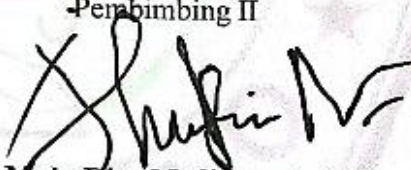
Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Moch. Sakir., S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN : 0913027101



Dr. Muh. Risa Mediansyah, S.Sos., M.Si
NIDN : 0923079004

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Purwanto, S.I.P., M.Si
NIDN : 0926096601

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

**PENGARUH DAYA TANGGAP APARATUR TERHADAP KEPUASAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KABILA**

Oleh:
AHMAD NUR JUSUF
NIM: S.2120003

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui
Oleh tim penguji pada tanggal, Mei 2024

Tim Penguji:

1. Dr. Andi Subhan, S.S., M.Pd
2. Puwanto, S.I.P., M.Si
3. Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si
4. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
5. Dr. Muh. Risa Mediansyah, S.Sos., M.Si



Mengetahui

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN: 0913027101

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Puwanto, S.I.P., M.Si
NIDN: 0926096601

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Nur Jusuf
NIM : S2120003
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh daya Tanggap Aparatur Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kabila”** adalah benar-benar asli/merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dan saran dari pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang dipublikasikan prang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabil dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan



Ahmad Nur Jusuf

ABSTRACT

This research aims to determine the magnitude of the influence of apparatus responsiveness on public service satisfaction at the Kabila District Head's Office. This research uses a quantitative approach with a survey method. The data collection technique used a questionnaire with the number of samples in this study being 38 people, with data analysis techniques using simple linear regression.

The results of the research show that the responsiveness of the apparatus has an influence on public service satisfaction at the Kabila District Head's Office, namely 0.616 (61.6%). The results of research based on descriptive reviews also show that the apparatus still lacks responsiveness in persuading the people they serve when they face a problem that is considered contradictory, contradictory or not in accordance with applicable procedures and provisions, so this causes disappointment in the community concerned. Apart from that, many officials still do not provide clear explanations regarding the services the public will receive. In fact, clarity of service information will make the public understand the terms, procedures and certainty of service

Key words: responsiveness; public service satisfaction, Kabila District Head Office

ABSTRAK

AHMAD NUR JUSUF. NIM. S.2120003. Pengaruh Daya Tanggap Aparatur Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kabila. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Ichsan Gorontalo, Tahun 2024. Dibimbing oleh Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si dan Dr. Muh. Risa Mediansyah, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh daya tanggap aparatur terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 38 orang, dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap aparatur berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila yakni sebesar 0,616 (61,6%). Hasil penelitian berdasarkan tinjauan deskriptif juga menunjukkan bahwa aparatur masih kurang memiliki daya tanggap dalam membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, sehingga ini menimbulkan kekecewaan masyarakat yang bersangkutan. Di samping itu, masih banyak aparatur kurang memberikan penjelasan yang jelas mengenai pelayanan yang akan diterima masyarakat. Padahal kejelasan informasi pelayanan akan membuat masyarakat memahami tentang syarat, prosedur dan kepastian pelayanan.

Kata kunci: daya tanggap; kepuasan pelayanan publik, Kantor Camat Kabila.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena 'Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya'." (QS. Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Untuk Bapak Drs.Risman Jusuf dan Ibu Rahmawaty Habibie orang tua saya yang sudah merawat,mendukung secara lahir dan batin, dan selalu memberikan motivasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan izin dan kuasa-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang sederhana ini dengan judul PENGARUH DAYA TANGGAP APARATUR TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KABILA.

Judul ini diangkat karena masih adanya permasalahan pada pemberian pelayanan publik yang akibatkan karena kurangnya daya tanggap sebagian pegawai dalam melaksanakan tuganya, yakni memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pada kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tuaku, yang telah melahirkan dan mendidik penulis hingga dewasa. Tidak lupa juga penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo dan juga selaku pembimbing satu yang banyak memberikan masukan berupa perbaikan.
4. Bapak Dr. Muh. Risa Mediansyah, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang juga banyak memberikan koreksi perbaikan.

5. Bapak Purwanto, S.I.P, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.
6. Ibu Swastiani Dunggio, S.I.P., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Seluruh dosen, terutama bapak/ibu dosen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, dan staf administrasi, yang banyak memberikan bantuan dan penyelesaian administrasi perkuliahan.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa angkatan 2020 yang telah memberikan motivasi, sehingga Skripsi ini dapat selesai.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah memberikan masukan perbaikan pada Skripsi ini, saya ucapkan beribu terima kasih. Semoga Allah SWT membalas budi baik bapak ibu semuanya. Amin.

Gorontalo, Mei 2024
Penulis



AHMAD NUR JUSUF
NIM: S.2120003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Good Governance	8
2.2 Konsep Daya Tanggap	12
2.3 Indikator Daya Tanggap	15
2.4 Konsep Pelayanan	16
2.5 Konsep Kepuasan dalam Pelayanan Publik	21
2.6 Indikator Kepuasan Pelayanan Publik	24
2.7 Kerangka Pikir.....	25
2.8 Hipotesis.....	26

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	28
3.2 Desain Penelitian.....	28
3.3 Operasionalisasi Variabel	28
3.4 Populasi	31
3.5 Sampel.....	31
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.8 Prosedur Penelitian.....	32
3.9 Teknik Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1 Visi dan misi	37
4.1.2 Tugas pokok dan fungsi.....	39
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.3 Tinjauan Deskriptif.....	47
4.3.1 Tanggapan responden tentang daya tanggap aparatur (variabel X).....	47
4.3.2 Tanggapan responden tentang kepuasan pelayanan publik (variabel Y)	52
4.4 Hasil Uji Statistik	58
4.5 Pembahasan.....	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA **LAMPIRAN**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Daya tanggap aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kunci kepuasan masyarakat akan pelayanan yang mereka terima. Daya tanggap merupakan respon positif pegawai terhadap kebutuhan publik pada pelayanan yang berkualitas. Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada publik merupakan salah satu kewajiban yang harus diberikan oleh setiap penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari tingkat desa sampai pusat. Bahkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Kondisi tersebut tentunya juga menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap pemerintah kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik di wilayahnya masing-masing.

Dalam beberapa tahun terakhir ini, upaya pemberian pelayanan yang berkualitas telah dilakukan pada semua unit pelayanan pemerintah, seiring dengan berbagai kebijakan di bidang pelayanan publik yang dikeluarkan sebagai upaya pengembangan pelayanan yang berkualitas. Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, semakin mempertegas keinginan pemerintah pusat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, sebagaimana ditegaskan pada huruf b, bahwa pemerintah ingin membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga

negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Ketentuan tersebut, secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan

Amanat tersebut, tentunya akan merupakan kewajiban bagi seluruh aparatur pemerintah yang memang ditugaskan untuk berhadapan langsung dengan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik. Di samping itu, juga merupakan kewajiban aparatur pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat yang membutuhkan. Menurut Suprijadi (2015:3) bahwa dalam kaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, secara tegas disebutkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik, baik dalam bentuk jasa ataupun perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan yang meliputi persyaratan-persyaratan, target waktu penyelesaian dan tarif biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mendapat pelayanan tersebut, sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan menghapuskan pungutan-pungutan liar.

Dalam kenyataannya, tidak semua instansi pemberi pelayanan publik dapat melaksanakan semua ketentuan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tersebut, yang diakibatkan karena adanya keterbatasan yang dimiliki, seperti keterbatasan kualitas sumber daya aparatur pemberi pelayanan dan ketersediaan sarana serta prasarana kerja yang dimiliki. Namun, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, 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.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ialah pemerintah kecamatan. Seperti halnya dengan pemerintah kecamatan lainnya, Pemerintah Kecamatan Kabila, juga merupakan unsur penyelenggara pelayanan publik yang utama di wilayah administratifnya. Kantor Camat Kabila selaku pusat utama penyelenggara pelayanan publik, seperti layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), perekaman eKTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik), pengurusan surat pengantar Izin mendirikan bangunan, pembuatan akta tanah, serta fasilitas pelayanan pemerintahan lain untuk masyarakat ataupun untuk pemerintah di tingkat kelurahan. Dalam aktivitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, tentu ada masyarakat yang memberikan respon positif dan juga sebaliknya, yakni respon negatif. Respon masyarakat akan timbul berkenaan dengan bagaimana sikap aparatur dalam berinteraksi dengan warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Camat Kabila. Berdasarkan observasi awal yang berkaitan dengan

Salah seorang warga, yakni Bapak Yayat Husain (berkaitan dengan pelayanan perekaman eKTP) mengatakan bahwa dalam pengurusan rekomendasi untuk pembuatan eKTP, aparatur yang melayani kurang cekatan sehingga waktu tunggu menjadi lama. Demikian pula dari hasil pengamatan penulis di Kantor Camat Kabila, yakni tidak ada informasi tentang langkah-langkah atau prosedur pelayanan di kantor camat maupun dalam bentuk informasi melalui banner, juga belum ada unit pengaduan masyarakat sehingga pengaduan yang disampaikan warga belum dapat ditangani dengan baik. Hasil pengamatan penulis juga menyimpulkan bahwa sebagian pegawai kurang memiliki kepedulian pada warga yang kurang memenuhi persyaratan, dimana warga tersebut diminta untuk melengkapi dulu persyaratan, kemudian kembali lagi ke kantor camat, padahal bisa dicek dulu berkasnya lalu diberikan penjelasan, karena mungkin saja persyaratan yang belum dilengkapi bisa diantisipasi.

Beberapa fenomena permasalahan yang diuraikan tersebut, lebih cenderung berkaitan dengan kurangnya daya tanggap sebagian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga timbul rasa ketidakpuasan. Daya tanggap berupa kepedulian pegawai terhadap kesulitan masyarakat ketika membutuhkan pelayanan harus dijadikan prioritas agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak merasa kecewa karena belum terlayani karena persoalan teknis. Keluhan warga masyarakat pada umumnya timbul ketika kebutuhan warga masyarakat tidak terpenuhi atau belum terpenuhi, sehingga mereka butuh penjelasan dari pegawai yang bertugas. Kepedulian pegawai yang bertugas akan membuat masyarakat merasa

dihargai dan senang dengan perlakuan seperti, bahkan dapat menimbulkan rasa nyaman bagi masyarakat, walaupun tujuan utamanya belum terselesaikan. Parasuraman dalam Wulandari, dkk (2019:717) mengatakan bahwa setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyesuaian, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal untuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Daya tanggap berhubungan dengan bagaimana sikap pegawai dalam menangani semua masalah yang dialami masyarakat, karena itu daya tanggap menjadi hal yang utama bagi kepuasan masyarakat, agar mereka selalu merasa senang dengan apa yang dikeluhkannya dan akan menerima kegiatan pelayanan ke depannya. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap pegawai pada khususnya, yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, PENGARUH DAYA TANGGAP APARATUR

TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KABILA.

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan belakang masalah yang telah diuraikan, dapat dirumuskan masalah pokok sebagai berikut:

Seberapa besar pengaruh daya tanggap aparatur terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila?

1.1. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.1.1.Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai pengaruh daya tanggap aparatur terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila.

1.1.2.Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap aparatur terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila.

1.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini akan memberi manfaat, yakni:

1. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Camat Kabila selaku pimpinan untuk meningkatkan daya tanggap atau responsivitas

pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat merasa puas.

2. Manfaat teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan ilmu pemerintahan, teristimewa menyangkut konsep daya tanggap dan kepuasan pelayanan publik.

3. Manfaat peneliti

Hasil penelitian dapat memberikan manfaat pada peneliti untuk membandingkan antara konsep dan teori diterima yang di bangku kuliah, dengan kenyataan yang ada di masyarakat. Di samping itu, dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti menyangkut daya tanggap dan kepuasan pelayanan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Good Governance

Munculnya konsep good governance yang pertama kali diperkenalkan oleh United Nation Development Programme (UNDP), dimaksudkan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan di negara-negara sedang berkembang. Asumsi pemikirannya karena penyelenggaraan pemerintahan di negara-negara berkembang, masih didominasi oleh satu pihak saja, yakni pemerintah, sehingga dalam konsep penyelenggaraan pemerintahan seperti ini, masyarakat hanya dijadikan sebagai obyek pembangunan saja. Konsep good governance menghendaki agar dalam penyelenggaraan pemerintahan, tiga domain semuanya memiliki peran yang sama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Ketiga domain tersebut yakni pemerintah, pihak swasta dan masyarakat.

Sedarmayanti (2019:2) mengatakan bahwa pemerintahan yang baik atau *good governance* adalah merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan publik *goods and service* disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktek terbaiknya disebut "*good governance*" (pemerintahan yang baik). Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. Good governance yang efektif menuntut adanya "*alignment*" (koordinasi) yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan

moral yang tinggi. Dengan demikian penerapan konsep “good governance” dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri.

Kepemerintahan yang baik (good governance) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi pemerintahan dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah, oleh karena itu tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Pengertian *good governance* menurut UNDP merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan istilah yang lebih populer disebut “*good governance*” (kepemerintahan yang baik). Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya “*alignment*” (koordinasi) yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Dengan demikian penerapan konsep *good governance* dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan negara merupakan tantangan tersendiri (Istianto, 2009:108).

Sedangkan, Tjokroamidjojo dalam Surjadi (2019:19) mengatakan bahwa istilah *governance* sebenarnya sudah dikenal dalam literatur administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 1125 tahun yang lalu. Tetapi selama ini itu *governance* hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi korporat dan lembaga pendidikan tinggi. Wacana tentang *governance* dalam pengertian yang hendak diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sebagai tata pemerintahan baru muncul 15 tahun belakangan ini, terutama setelah berbagai lembaga pembiayaan internasional mempersyaratkan *good governance* dalam berbagai program bantuannya. Oleh para teoritis dan praktisi Administrasi Negara Indonesia, istilah *good governance* telah diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, tata pemerintahan yang baik (UNDP), pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (LAN), dan ada juga yang mengartikan secara sempit sebagai pemerintahan yang bersih.

Menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2019:5) mengatakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

1. Partisipasi (*participation*)

Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

2. Aturan hukum (*rule of law*)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.

3. Transparansi (*transparency*)

Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi dalam pelayanan publik kepada masyarakat, seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, dan lain-lain.

4. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan..

5. Berorientasi konsensus (*consensus orientation*)

Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

6. Berkeadilan (*equity*)

Pemerintahan yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

7. Efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*)

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.

8. Akuntabilitas (*accounttability*)

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders).

9. Visi strategis (*strategic vision*)

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan membangun manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

2.2 Konsep Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan salah satu komponen penting perwujudan pemerintahan yang baik dan sekaligus untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang didambakan masyarakat. Aparatur yang memiliki daya tanggap yang tinggi kepada masyarakat, tentunya akan membuat masyarakat senang karena merasa diperhatikan oleh aparatur pemberi pelayanan, sehingga walaupun kebutuhan pelayanannya belum terpenuhi pada waktu ke kantor pemerintah, namun karena

kepedulain aparaturn yang bertugas dan dapat memberikan penjelasan yang dibutuhkan masyarakat, mereka sudah merasa senang. Daya tanggap merupakan salah satu kriteria untuk mengukur kinerja organisasi pelayanan publik.

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif kepada masyarakat, membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Dwiyanto (2006:148). Daya tanggap ialah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut, masih ada yang belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunanya, dimana salah satu penyebabnya ialah masalah terkait daya tanggap petugas pelayanan. Menurut Tangkilisan (2015:177), daya tanggap menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Daya tanggap dimasukan dalam salah satu indikator kinerja, karena daya tanggap secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Selanjutnya dikatakan oleh Tangklisan (2015:177) bahwa daya tanggap ialah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun

agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat, daya tanggap disini merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Daya tanggap sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur di dalam perundang-undangan. Menurut Siagian (2017) daya tanggap atau responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru dan, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kemudian, Setiawan dan Sayuti dalam Agustia (2020:51) mengatakan bahwa daya tanggap adalah sikap yang cepat dan tepat yang ditunjukkan anggota organisasi dalam melayani masyarakat serta menanggapi kemauan atau keinginan pelanggan. Setiap anggota organisasi dituntut untuk selalu cepat tanggap dalam melayani, menerima keluhan serta menanggapi masalah yang dialami oleh masyarakat selaku penerima layanan.

Pegawai yang memiliki daya tanggap merupakan pegawai yang memiliki jiwa pengabdian dan berkeinginan melayani masyarakat dengan tanpa mengharapkan sesuatu. Pegawai pemerintah memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat, serta dapat diandalkan dan mampu mengubah citra aparatur yang minta dilayani menjadi melayani. Menurut Kotler dan Keller (2012:374) daya tanggap ialah kemampuan organisasi yang dilakukan langsung oleh

pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa pelayanan, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian masyarakat dengan cepat.

2.3 Indikator Daya Tanggap

Margaretha (2019) mengatakan bahwa kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur indicator daya tanggap sebagai berikut:

a) Adanya penjelasan yang bijaksana

Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.

b) Penjelasan yang mendetail

Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.

c) **Membina**

Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.

d) **Mengarahkan**

Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.

e) **Membujuk**

Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

2.4 Konsep Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dalam hal ini yang memenuhi harapan manusia ke depan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah

yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2018). Selanjutnya, Moenir (2018:17), mengatakan bahwa pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, kebutuhan manusia dan pelayanan digambarkan melalui teori *life cycle theory of leadership*.

Sejalan dengan Moenir, Sianipar (2016:20) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang lain. Pengertian pelayanan yang berkewajiban untuk melaksanakan kegiatan tersebut adalah pemerintah. Kegiatan pemerintah tersebut berupa pemenuhan hak bawaan dan hak pemberian yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat termasuk pribadi pemilik hak bawaan. Hak bawaan dimaksud adalah hak asasi manusia, contohnya adalah untuk hidup dan mengejar kebahagiaan, hak untuk mendapat keadilan dan perlindungan hukum, hak keamanan, hak untuk mendapat kebebasan dalam menentukan pilihan. Sedangkan hak pemberian meliputi hak sosial politik dan hak individual.

Dalam pengertian pelayanan tersebut, terkandung suatu kondisi yang melayani, yakni memiliki suatu keterampilan, keahlian di bidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi.

Selanjutnya, Davidow dalam Waluyo (2017:127) menyatakan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to aproduct, increase its utility of value to the costumer*). Lebih lanjut Loveloc dalam Waluyo (2007:127) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan infrastruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan (Lovelock dalam Waluyo, 2017:128). Jika demikian halnya maka apa yang menjadi perumpamaan bahwa pembeli adalah raja menjadi sangat penting dan menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan.

Hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak siapapun juga, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar yang bukan anggota organisasi itu. Moenir (2018:41) mengatakan bahwa sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan, ialah:

- a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih asik ngobrol, dengan teman kerja. Sementara orang yang menunggu sudah banyak, anggota yang bertugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan.
 - b. Petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan.
 - c. Pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada di tempat (rapat, dipanggil atasan dan alasan lain yang sulit dibuktikan);
 - d. Atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang-orang yang berkepentingan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelaan kertas, ganti ongkos foto copy/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan adakalanya sangat mengiba hati, meskipun hal itu adalah lagu lama, sehingga tergugah juga rasa iba si penerima pelayanan. Memang alasan seperti itu seringkali dapat diterima oleh orang yang menerima pelayanan, dan dengan rasa iba menuruti apa yang diharapkan itu. Di sini faktor penerima pelayanan itu membantu penyimpangan secara tidak langsung. Seharusnya ia tahu bahwa semua alasan itu hanya dibuat-buat dan yang sebenarnya adalah untuk kepentingan diri pribadi petugas. Keadaan itu berjalan karena rasa “kasihan”, dan juga karena ada rasa khawatir dari si penerima pelayanan kalau-kalau urusan kepentingannya di masa yang akan datang tidak

memperoleh pelayanan sewajarnya. Disini, memang kedudukan orang yang berkepentingan adalah lemah, sehingga kelemahan itu sering “dimanfaatkan” oleh petugas pelayanan. Sebenarnya mendapatkan pelayanan yang wajar itu adalah hak.

3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang aman, tertib dan tidak pandang “bulu”. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya. Siapa saja yang tidak melalui antrian tidak dilayani. Keadaan tidak tertib sehubungan dengan perantrian ini sering ditemui di tempat-tempat pelayanan umum, dan tidak jarang menimbulkan pertengkaran. Rupanya “budaya” antri belum tumbuh dengan baik di Indonesia ini, dan tidak perlu malu hal itu kita akui saja. Dalam masalah perantrian ini kelihatannya perlu keberanian dan ketegasan petugas untuk mengatur secara konsisten.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pada dasarnya setiap orang dapat memahami kesulitan atau masalah orang lain, kalau hal itu dikemukakan dengan terus terang. Apabila masalah yang sebenarnya sering disembunyikan maka akan menimbulkan kekecewaan pada orang yang merasa tidak diberi kejelasan yang jujur. Timbulnya kekecewaan merupakan

“iklan” yang sangat merugikan terutama bagi usaha-usaha yang bergerak di bidang jasa pelayanan dan tidak memiliki hak monopoli. Memang bagi badan-badan yang memegang monopoli terhadap suatu jasa pelayanan, kekecewaan orang tidak merugikan, karena betapapun orang tidak akan “lari”. Tetapi hal demikian ini jika ditinjau dari segi badan yang bersangkutan jelas menyalahi aturan mengenai kewajiban (wajib memberikan pelayanan yang baik) yang telah ditetapkan.

2.5 Konsep Kepuasan dalam Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas. Robbins (2008:26) mengatakan bahwa kepuasan adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Menurut Lukman (2006:119) kepuasan masyarakat adalah salah satu alat untuk memenangkan persaingan. Perlu dicatat bahwa karena pasar yang kini mulai kompetitif, kelangsungan usaha sangat dipengaruhi oleh tingkat perhatian yang besar

terhadap kebutuhan masyarakat. Upaya memuaskan masyarakat memang sangat mahal, bahkan sangat membebani para pimpinan, terutama dalam upaya pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara maksimal. Upaya ini tidak dapat ditunda, jika memang kita ingin berhasil (sukses).

Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, sebagai aparatur pelayan tidak mempunyai sedikit pun alasan untuk tidak berupaya memuaskan masyarakatnya. Kepuasan masyarakat dapat dicapai, apabila aparatur pelayan mengetahui siapa yang menjadi pelanggannya. Dengan mengetahui siapa pelanggan berarti pelayan dengan mudah memahami keinginan masyarakat. Karena itu, masyarakat akan membawa kita kepada keinginannya. Kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat terpenuhi.

Selanjutnya terkait dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, menurut Sudarmanto (2017:130) perlu diperhatikan hal-hal berikut:

1. Kepuasan masyarakat dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk atau pelayanan yang dikonsumsi atau digunakan.
2. Jika masyarakat merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka, maka kepuasan masyarakat akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai lebih besar dari satu.

3. Jika masyarakat merasakan bahwa kualitas dari produk lebih rendah dari kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka, maka kepuasan masyarakat akan menjadi lebih rendah atau bernilai lebih kecil dari satu.
4. Oleh karena, kepuasan masyarakat tergantung dari persepsi dan harapan (ekspektasi) mereka, perlu diketahui hal-hal yang memengaruhi persepsi dan ekspektasi:
 - a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan masyarakat ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan organisasi/pemasok. Jika kebutuhannya besar, maka harapannya tinggi dan sebaliknya.
 - b. Pengalaman masa lalu ketika mengonsumsi produk dari organisasi maupun pesaing-pesaingnya.
 - c. Pengalaman dari teman-teman, yang dari cerita-cerita itu mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh masyarakat itu. Hal ini jelas memengaruhi persepsi masyarakat terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
 - d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga memengaruhi persepsi masyarakat.

2.6 Indikator Kepuasan Pelayanan Publik

Sinambela (2018:6) mengatakan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a) **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- d) **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f) **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.7 Kerangka Pikir

Daya tanggap pegawai kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan sangat diperlukan, karena perilaku tersebut dapat memberikan rasa puas kepada warga masyarakat. Hal ini terjadi karena warga sudah mendapat pelayanan berupa perhatian dan informasi dari pegawai tentang pelayanan, walaupun mungkin masyarakat belum dapat menyelesaikan urusannya karena kurang memenuhi persyaratan pelayanan yang ditentukan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima akan timbul setelah mereka membandingkan antara hasil pelayanan yang mereka rasakan dengan harapannya. Kepuasan tersebut dapat diwujudkan melalui pemberian layanan dan dukungan yang dapat diberikan kepada masyarakat dengan memberi pelayanan yang cepat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu. Pelayanan yang cepat merupakan salah satu daya tanggap pegawai.

Dalam penelitian ini untuk mengukur daya tanggap (variabel X) digunakan pendapat Margaretha (2019) yang mengatakan bahwa indikator daya tanggap, yakni: a) adanya penjelasan yang bijaksana, b) penjelasan yang mendetail, c) membina, d) mengarahkan, dan e) membujuk.

Adapun untuk mengukur kepuasan pelayanan publik (variabel Y) digunakan pendapat Sinambela (2018:6) yang mengatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pelayanan tercermin dari: a) transparansi, b) akuntabilitas, c) kondisional, d) partisipatif, e) kesamaan hak, dan f) keseimbangan hak dan kewajiban. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar kerangka konseptual berikut.



Gambar 2.1.Kerangka Pikir

2.8 Hipotesis

Arikunto (2016:71) mengatakan bahwa hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti

melalui data yang terkumpul. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka bunyi hipotesis dalam penelitian ini adalah

Ho: Daya tanggap aparatur tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila.

Ha: Daya tanggap aparatur berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila.

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah daya tanggap aparatur terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila. Dalam penelitian ini, peneliti memerlukan waktu tiga bulan untuk menyelesaikan penelitian ini.

3.2 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memilih pendekatan kuantitatif dengan metode survey yaitu penelitian dengan menggunakan kata atau frase dan angka dengan menggunakan sampel serta menggunakan kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan data. Adapun metode yang digunakan adalah metode pendekatan survai, di mana menurut Nasir (2014:65) adalah pendekatan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara akurat, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Untuk mengetahui data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu perlu mengoperasionalkan variabel penelitian. Adapun uraian lebih lanjut tentang operasionalisasi variabel adalah sebagai berikut:

Daya tanggap aparatur merupakan suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima.

- a) Adanya penjelasan yang bijaksana ialah pegawai memberikan penjelasan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya, agar masyarakat yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- b) Penjelasan yang mendetail ialah pegawai memberikan penjelasan mengenai bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas dan transparan.
- c) Membina ialah pegawai memberikan pembinaan terkait bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan.
- d) Mengarahkan ialah pegawai memberi pengarahkan setiap bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dilayani untuk menyiapkan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- e) Membujuk ialah pegawai membujuk masyarakat yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Kepuasan pelayanan publik ialah perasaan senang yang timbul dalam diri masyarakat yang menerima pelayanan dari pegawai pada Kantor Camat Kabila, yang

tampak dari tidak adanya keluhan dari masyarakat yang bersangkutan..Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a) **Transparansi** ialah pelayanan yang bersifat terbuka dan memberi kemudahan serta diakses yang mudah dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan.
- b) **Akuntabilitas** ialah pertanggungjawaban pegawai dalam memberikan pelayanan, yakni kepada pimpinan langsung dan kepada warga masyarakat dengan memberikan informasi tentang apa saja yang dilakukan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan..
- c) **Kondisional** ialah pegawai memberi pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan masyarakat selaku penerima pelayanan.
- d) **Partisipatif** ialah pelayanan yang memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat selaku penerima layanan.
- e) **Kesamaan hak** ialah pegawai dalam memberikan pelayanan tidak melakukan diskriminasi kepada masyarakat yang dilayaninya.
- f) **Keseimbangan hak dan kewajiban** ialah pegawai dalam memberikan pelayanan harus mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan masyarakat selaku penerima pelayanan publik.

Saat menguji setiap variabel yang akan diukur, skala Likert akan digunakan.

Kuesioner yang diisi meliputi 5 (lima) pilihan jawaban yaitu:

Tabel 3.1 Bobot nilai

Pilihan alternatif	Nilai
Selalu	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

3.4 Populasi

Menurut Usman dan Akbar (2015:43) populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Populasi dalam penelitian ini adalah warga masyarakat yang berkunjung ke Kantor Camat Kabila untuk mengurus pelayanan.

3.5 Sampel

Menurut Usman dan Akbar (2015:44) sampel ialah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut dengan teknik sampling. Karena populasi dalam penelitian ini tidak ketahui jumlahnya, maka digunakan teknik aksidental. Menurut Riduwan (2020:62), teknik aksidental adalah penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden), yaitu sebanyak 38 orang.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data, yaitu sebagai berikut:

a) **Data primer**

Data yang diperoleh langsung dari para responden di tempat penelitian, yakni melalui kuesioner penelitian yang pada saat di tempat penelitian akan diberikan kepada responden yang terpilih.

b) **Data sekunder**

Data yang sudah ada pada lokasi penelitian yang dapat berupa dokumen-dokumen, literatur-literatur, yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data yaitu angket atau kuesioner, yaitu teknik yang dilakukan oleh peneliti dengan cara membuat daftar pertanyaan yang relevan dengan masalah penelitian kemudian meneruskan data tersebut kepada responden untuk dijawab. Skala yang cocok dengan kuesioner adalah dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijadikan indikator variabel.

3.8 Prosedur Penelitian

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (obyektif) sudah tentu diperlukan suatu instrumen atau alat pengumpul data yang baik dan lebih

penting lagi adanya alat ukur yang valid dan andal (*reliable*). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid dan andal, maka instrumen tersebut sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data objektif.

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2016:168) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Menurut Masrun dalam Sugiyono (2017:124) mengatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Untuk pengujian menggunakan rumus angka kasar sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n\sum X^2) - (\sum X)^2)((n\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

X = variabel independent

Y = variabel dependent

n = Banyaknya sampel

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus:

$$t \text{ hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

n = Jumlah responden

r = Koefisien korelasi hasil r hitung

Selanjutnya angka korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan ditransformasi ke nilai t - student dan dibandingkan dengan tabel - t pada derajat bebas ($n-2$), taraf signifikansi yang dipilih. Bila nilai t yang diperoleh berdasarkan perhitungan nilainya lebih besar dari nilai t tabel, maka pertanyaan dikatakan valid, dan bila nilai t dibawah atau sama dengan nilai t tabel maka pertanyaan dikatakan tidak valid. Sedangkan untuk mengetahui tingkat validitas besarnya pengaruh masing-masing variabel atau besarnya korelasinya dengan menggunakan interpretasi koefisien korelasi, seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Interpretasi koefisien korelasi

r	Keterangan
0,000 - 0,199	Korelasi sangat rendah
0,200 - 0,399	Korelasi rendah
0,400 - 0,699	Korelasi sedang
0,700 - 0,899	Korelasi Tinggi
0,900 - 1,000	Korelasi sangat tinggi

Sumber: Riduwan (2020: 136)

3.8.2 Uji Reliabilitas

Instrument yang valid adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dan untuk menguji reliabilitas dengan teknik Alpha Cronbach (α) dilakukan untuk jenis data interval (alat mudah) yang sudah memiliki tingkat kepercayaan atau confidence yang dapat diterima jika nilai confidence efficiency Reliabilitas yang diukur adalah koefisien reliabilitas instrumen $\geq 0,60$ atau 60% . Rumus yang digunakan yaitu rumus alfa cronbach (α) yaitu:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a^2}{a1^2} \right)$$

Keterangan:

α = Relibilitas intrument

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum a^2$ = Jumlah pertanyaan

$a1^2$ = Total varians

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh daya tanggap aparatur terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila, maka pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier sederhana. Metode regresi linier sederhana dapat dilihat pada gambar berikut:



Keterangan:

X : Daya tanggap aparatur

Y : Kepuasan pelayanan publik

3.9.2 Pengujian Hipotesis

Persamaan regresi:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\sum Y - b \cdot \sum X$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

X : Daya tanggap aparatur

Y : Kepuasan pelayanan publik

a : Nilai konstan atau harga Y jika X = 0

b : Nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Visi dan Misi

Visi dan misi Kantor Camat Kabila mengikuti visi dan misi pemerintah Kabupaten Bone Bolango, yakni:

Visi:

Masyarakat Bone Bolango Yang Mandiri, Berdaya Saing, Dan Sejahtera.
Adapun penjelasan Visi tersebut, yaitu:

MANDIRI: kemampuan nyata pemerintah daerah dan masyarakatnya dalam mengatur dan mengurus kepentingan daerah/rumah tangganya sendiri menurut prakarsa dan aspirasi masyarakatnya, termasuk di dalamnya upaya yang sungguh-sungguh secara bertahap mampu mengurangi ketergantungan terhadap pihak-pihak lain namun tetap melakukan kerja sama dengan daerah-daerah lain yang saling menguntungkan.

BERDAYA SAING: mengandung makna terwujudnya kemampuan masyarakat Kabupaten Bone untuk memanfaatkan keunggulan inovasi, komparatif dan kompetitif yang berbasis sumber daya lokal dengan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan sehingga mampu bersaing secara regional, nasional bahkan internasional.

SEJAHTERA: mengandung makna semakin meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar yang berkelanjutan dalam aspek ekonomi, pendidikan, kesehatan, politik, sosial budaya, lingkungan hidup yang dilingkupi dengan suasana kehidupan yang religius, aman dan kondusif serta didukung infrastruktur dan tata kelola pemerintahan yang baik.

MISI

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, maka ditetapkan misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).
2. Mengembangkan kemandirian ekonomi dan meningkatkan taraf hidup masyarakat.
3. Meningkatkan akses, pemerataan dan kualitas pelayanan kesehatan, pendidikan dan sosial dasar lainnya.
4. Mengotimalkan akselerasi pembangunan daerah berbasis desa dan kawasan perdesaan.
5. Mendorong penciptaan iklim investasi yang kondusif untuk pengembangan usaha dan mengembangkan inovasi daerah dalam peningkatan pelayanan publik.
6. Meningkatkan budaya politik, penegakan hukum, dan seni budaya dalam kemajemukan masyarakat.

4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, tugas pokok dan fungsi kecamatan telah dibagi habis pada berbagai unit kerja, dimana tugas pokok dan fungsinya yakni:

1. Camat

Camat mempunyai tugas membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan. Untuk menyelenggarakan tugas, Camat mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan daerah.
- b. Pelayanan penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan

Untuk menyelenggarakan fungsi, Camat mempunyai kewenangan sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum dan pembinaan keagrariaan dan pembinaan sosial politik dalam negeri.
- b. Pembinaan pemerintahan desa / kelurahan
- c. Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.
- d. Pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan sarana dan prasarana, perekonomian, produksi dan distribusi serta pembinaan lingkungan hidup.
- e. Pembinaan kesejahteraan sosial.

f. Pembinaan pelayanan umum.

g. Penyusunan rencana dan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga.

2. Sekretaris Camat

Sekretaris mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh satuan organisasi kantor kecamatan.

Untuk menyelenggarakan tugas, Sekretaris Camat mempunyai fungsi :

a. Penyusunan rencana, pengendalian dan evaluasi pelaksanaannya serta penyusunan laporan.

b. Penyusunan anggaran dan penatausahaan serta penyusunan pertanggung jawaban keuangan.

c. Pelaksanaan urusan ketatausahaan, kearsipan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga.

3. Kepala Seksi Pemerintahan

Seksi pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pembinaan keagrarian, pembinaan sosial politik dalam negeri, administrasi kependudukan serta pembinaan pemerintahan desa / kelurahan.

Untuk menyelenggarakan tugas, Seksi Pemerintahan mempunyai tugas :

a. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta pembinaan penyelenggaraan Pemerintahan umum dan pemerintahan desa / kelurahan.

- b. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta pembinaan penyelenggaraan administrasi kependudukan.
 - c. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta pembinaan penyelenggaraan kegiatan sosial politik, ideologi negara kesatuan bangsa.
 - d. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta pembinaan penyelenggaraan keagrariaan.
 - e. Pengolahan data dan evaluasi data di bidang pemerintahan.
 - f. Pelayanan masyarakat di bidang pemerintahan.
4. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi ketentraman dan ketertiban mempunyai tugas melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah serta pembinaan polisi pamong praja.

Untuk menyelenggarakan tugas, Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.
- b. Penyiapan bahan dan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan aparat ketertiban dan polisi pamong praja.
- c. Pengolahan data dan evaluasi data di bidang ketentraman dan ketertiban.
- d. Pelayanan masyarakat di bidang ketentraman dan ketertiban.
- e. Penyelenggaraan kegiatan administrasi perlindungan masyarakat.

5. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan

Seksi pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan mempunyai tugas melakukan pembinaan masyarakat di bidang sarana dan prasarana, perekonomian, produksi dan distribusi serta pembinaan lingkungan hidup.

Untuk menyelenggarakan tugas, Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan dan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana fisik, perekonomian, produksi dan distribusi.
- b. Penyiapan bahan dan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan perekonomian yang meliputi perbankan, perkreditan rakyat, perkoperasian, pertanian, perindustrian dan perdagangan, usaha informal dan kehutanan serta peningkatan kelancaran distribusi hasil produksi.
- c. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta penyelenggaraan pembinaan lingkungan hidup.
- d. Pengolahan data dan evaluasi data di bidang pemberdayaan masyarakat.
- e. Pelayanan masyarakat di bidang pemberdayaan masyarakat.
- f. Penyelenggaraan kegiatan administrasi pemberdayaan masyarakat.

6. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi kesejahteraan sosial mempunyai tugas mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan kesejahteraan sosial.

Untuk menyelenggarakan tugas, Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas :

- a. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta penyelenggaraan pembinaan, pelayanan dan bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, peranan wanita dan olah raga.
 - b. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta penyelenggaraan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat.
 - c. Pengolahan data dan evaluasi data di bidang kesejahteraan sosial.
 - d. Pelayanan masyarakat di bidang kesejahteraan sosial.
 - e. Penyelenggaraan kegiatan administrasi kesejahteraan sosial.
7. Kepala Seksi Pelayanan Umum

Seksi pelayanan umum mempunyai tugas melakukan urusan pelayanan umum yang meliputi pelayanan kekayaan dan inventarisasi desa/kelurahan, kebersihan, sarana dan prasarana umum serta perizinan.

Untuk menyelenggarakan tugas, seksi pelayanan umum mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta penyelenggaraan pembinaan pelayanan kekayaan inventarisasi desa/kelurahan.
- b. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta penyelenggaraan pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan, pertamanan dan sanitasi lingkungan.
- c. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta penyelenggaraan pembinaan sarana dan prasarana fisik pelayanan umum.
- d. Penyiapan bahan dan penyusunan program serta penyelenggaraan pembinaan pelayanan perizinan.
- e. Penyiapan bahan dan penyelenggaraan rapat-rapat dinas dan upacara.

4.2 Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Validitas instrumen penelitian menunjukkan sejauhmana nilai yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/pengamatan yang ingin diukur. Adapun reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

4.2.1 Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas kuesioner dilakukan dengan dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel, dengan ketentuan kalau nilai t hitung lebih besar daripada nilai t table, maka kuesiober tersebut dinyatakan valid. Berikut hasil uji validitas kuesiioner.

Tabel 4.1 Hasil uji validitas daya tanggap aparatur (variabel X)

Nomor pertanyaan	t tabel	t hitung	Keputusan
1	0,329	0,436	valid
2	0,329	0,330	valid
3	0,329	0,351	valid
4	0,329	0,386	valid
5	0,329	0,362	valid
6	0,329	0,449	valid

Sumber: Olahan Kuesioner, April 2024

Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa terdapat enam pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mengukur daya tanggap aparatur (variabel X). Semua pertanyaan mempunyai nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , sehingga disimpulkan bahwa ke enam pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.2 Hasil uji validitas kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Nomor pertanyaan	t_{tabel}	t_{hitung}	Keputusan
1	0,329	0,595	valid
2	0,329	0,341	valid
3	0,329	0,553	valid
4	0,329	0,437	valid
5	0,329	0,439	valid
6	0,329	0,379	valid
7	0,329	0,335	valid
8	0,329	0,394	valid

Sumber: Olahan Kuesioner, April 2024

Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa terdapat delapan pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mengukur kepuasan pelayanan publik (variabel Y). Semua pertanyaan mempunyai nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , sehingga disimpulkan bahwa ke enam pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner

Untuk uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Metode mengatakan bahwa tingkat

keandalan atau reliabilitas dapat diterima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur lebih besar dari 0,60 atau 60%. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas daya tanggap aparatur (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Variable	Jumlah pertanyaan	Koefisien reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
daya tanggap aparatur (variabel X)	6	0,60	0,615	reliabel
kepuasan pelayanan publik (variabel Y)	8	0,60	0,739	reliabel

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Pada tabel 4.3 terlihat bahwa ada 6 pertanyaan yang diajukan untuk mengukur daya tanggap aparatur (variabel X), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,615. Nilai ini lebih besar dari 0,60 ($Cronbach's Alpha = 0,615 > 0,60$). Kemudian, untuk mengukur kepuasan pelayanan publik (variabel Y), ada delapan pertanyaan yang diajukan, dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,739. Nilai ini lebih besar dari 0,60 ($Cronbach's Alpha = 0,739 > 0,60$). Hal ini berarti semua pertanyaan untuk mengukur daya tanggap aparatur (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (variabel Y), dikatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

4.3 Tinjauan Deskriptif

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yakni daya tanggap aparatur (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (variabel Y). Variabel daya tanggap aparatur diukur dengan menggunakan enam indikator, sedangkan variabel kepuasan pelayanan publik diukur dengan menggunakan delapan indikator. Berikut diuraikan tanggapan responden terhadap kedua variabel tersebut.

4.3.1 Tanggapan responden tentang daya tanggap aparatur (variabel X)

Daya tanggap aparatur merupakan suatu bentuk pelayanan aparatur di Kantor Camat Kabila dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima. Daya tanggap ini, tentunya akan memberikan respon positif dari masyarakat. Berikut tanggapan responden tentang daya tanggap aparatur (variabel X).

Tabel 4.4 Tanggapan responden tentang aparatur memberikan penjelasan yang jelas mengenai pelayanan yang akan diterima masyarakat

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	9	23.7
Sering	11	28.9
Kadang - kadang	10	26.3
Jarang	8	21.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang aparatur memberikan penjelasan yang jelas mengenai pelayanan yang akan diterima masyarakat, dapat diketahui bahwa sebanyak 9 orang (23,7%) mengatakan selalu, 11 orang (28,9%) mengatakan sering, 10 orang

26,3% mengatakan kadang-kadang, dan 8 orang (21,1%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat dikatakan aparatur sudah memiliki daya tanggap dalam memberikan penjelasan yang jelas mengenai pelayanan yang akan diterima masyarakat. Namun cukup besar responden yang memberikan tanggapan kadang-kadang.

Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang penjelasan yang diberikan aparatur tentang pelayanan, dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	10	26.3
Sering	9	23.7
Kadang - kadang	8	21.1
Jarang	9	23.7
Tidak pernah	2	5.3
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang penjelasan yang diberikan aparatur tentang pelayanan, dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat, dapat diketahui bahwa sebanyak 10 orang (26,3%) mengatakan selalu, 9 orang (23,7%) mengatakan sering, 8 orang 21,1% mengatakan kadang-kadang, 9 orang (23,7%) mengatakan jarang, dan 2 orang (5,3%) mengatakan tidak pernah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penjelasan yang diberikan aparatur tentang pelayanan, sudah dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat.

Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang aparatur memberikan penjelasan yang mendetail, yaitu penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi masyarakat

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	6	15.8
Sering	14	36.8
Kadang - kadang	10	26.3
Jarang	7	18.4
Tidak pernah	1	2.6
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang aparatur memberikan penjelasan yang mendetail, yaitu penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi masyarakat, dapat diketahui bahwa sebanyak 6 orang (15,8%) mengatakan selalu, 14 orang (36,8%) mengatakan sering, 10 orang (26,3%) mengatakan kadang-kadang, 7 orang (18,4%) mengatakan jarang, dan 1 orang (2,6%) mengatakan tidak pernah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparatur sudah memberikan penjelasan yang mendetail, yaitu penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi masyarakat, namun masih cukup banyak responden yang mengatakan kadang-kadang.

Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang aparatur memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	7	18.4
Sering	16	42.1
Kadang - kadang	8	21.1
Jarang	6	15.8
Tidak pernah	1	2.6
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang aparatur memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan, dapat diketahui bahwa sebanyak 7 orang (18,4%) mengatakan selalu, 16 orang (42,1%) mengatakan sering, 8 orang 21,1% mengatakan kadang-kadang, 6 orang (15,8%) mengatakan jarang, dan 1 orang (2,6%) mengatakan tidak pernah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparatur sudah memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan.

Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang aparatur mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari masyarakat yang dilayani untuk mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	8	21.1
Sering	12	31.6
Kadang - kadang	9	23.7
Jarang	6	15.8
Tidak pernah	3	7.9
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang aparatur mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari masyarakat yang dilayani untuk mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi, dapat diketahui bahwa sebanyak 8 orang (21,1%) mengatakan selalu, 12 orang (31,6%) mengatakan sering, 9 orang (23,7%) mengatakan kadang-kadang, 6 orang (15,8%) mengatakan jarang, dan 3 orang (7,9%) mengatakan tidak pernah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparatur sudah mengarahkan setiap bentuk

pelayanan dari masyarakat yang dilayani untuk mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi, namun masih cukup banyak responden yang mengatakan kadang-kadang.

Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang aparaturnya membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	7	18.4
Sering	10	26.3
Kadang - kadang	13	34.2
Jarang	8	21.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang aparaturnya membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, dapat diketahui bahwa sebanyak 7 orang (18,4%) mengatakan selalu, 10 orang (26,3%) mengatakan sering, 13 orang (34,2%) mengatakan kadang-kadang, dan 8 orang (21,1%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat dikatakan aparaturnya kadang-kadang membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

4.3.2 Tanggapan responden tentang kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Kepuasan pelayanan publik merupakan perasaan senang yang timbul dalam diri masyarakat yang menerima pelayanan dari pegawai pada Kantor Camat Kabila, yang tampak dari tidak adanya keluhan dari masyarakat yang bersangkutan. Berikut tanggapan responden tentang kepuasan pelayanan publik (variabel Y).

Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan bersifat terbuka kepada semua pihak yang membutuhkan pelayanan

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	6	15.8
Sering	16	42.1
Kadang - kadang	8	21.1
Jarang	8	21.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan bersifat terbuka kepada semua pihak yang membutuhkan pelayanan, dapat diketahui bahwa sebanyak 6 orang (15,8%) mengatakan selalu, 16 orang (42,1%) mengatakan sering, 8 orang 21,1% mengatakan kadang-kadang, dan 8 orang (21,1%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah bersifat terbuka kepada semua pihak yang membutuhkan pelayanan.

Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan sangat mudah dan dapat diakses serta mudah dimengerti oleh semua warga masyarakat

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	13	34.2
Sering	10	26.3
Kadang - kadang	8	21.1
Jarang	7	18.4
Tidak pernah	0	0
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan sangat mudah dan dapat diakses serta mudah dimengerti oleh semua warga masyarakat, dapat diketahui bahwa sebanyak 13 orang (34,2%) mengatakan selalu, 10 orang (26,3%) mengatakan sering, 8 orang (21,1%) mengatakan kadang-kadang, dan 7 orang (18,4%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat sudah mudah dan dapat diakses serta mudah dimengerti oleh semua warga masyarakat.

Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	7	18.4
Sering	12	31.6
Kadang - kadang	10	26.3
Jarang	8	21.1
Tidak pernah	1	2.6
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dapat diketahui bahwa sebanyak 7 orang (18,4%) mengatakan selalu, 12 orang (31,6%) mengatakan sering, 10 orang 25,3% mengatakan kadang-kadang, 8 orang (21,1%) mengatakan jarang, dan 1 orang (2,6%) mengatakan tidak pernah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, namun masih cukup besar responden yang berpendapat kadang-kadang karena masih ada beberapa aspek yang kurang dipenuhi, seperti belum terdapat unit khusus yang melayani aduan masyarakat.

Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	8	21.1
Sering	15	39.5
Kadang - kadang	9	23.7
Jarang	4	10.5
Tidak pernah	2	5.3
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, dapat diketahui bahwa sebanyak 8 orang (21,1%) mengatakan selalu, 15 orang (39,5%) mengatakan sering, 9 orang (23,7%) mengatakan kadang-kadang, 4 orang (10,5%) mengatakan jarang, dan 2

orang (5,3%) mengatakan tidak pernah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan aparatur berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	9	23.7
Sering	11	28.9
Kadang - kadang	9	23.7
Jarang	8	21.1
Tidak pernah	1	2.6
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan aparatur berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas, dapat diketahui bahwa sebanyak 9 orang (23,7%) mengatakan selalu, 11 orang (28,9%) mengatakan sering, 9 orang (23,7%) mengatakan kadang-kadang, 8 orang (21,1%) mengatakan jarang, dan 1 orang (2,6%) mengatakan tidak pernah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur sudah berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas, namun masih cukup besar responden yang berpendapat kadang-kadang.

Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan dapat mendorong peran serta masyarakat dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	10	26.3
Sering	10	26.3
Kadang - kadang	12	31.6
Jarang	6	15.8
Tidak pernah	0	0
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan dapat mendorong peran serta masyarakat dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, dapat diketahui bahwa sebanyak 10 orang (26,3%) mengatakan selalu, 10 orang (26,3%) mengatakan sering, 12 orang (31,6%) mengatakan kadang-kadang, dan 6 orang (15,8%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan yang diberikan kadang-kadang mendorong peran serta masyarakat dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan tidak diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	6	15.8
Sering	15	39.5
Kadang - kadang	10	26.3
Jarang	7	18.4
Tidak pernah	0	0
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan tidak diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain, dapat diketahui bahwa sebanyak 6 orang (15,8%) mengatakan selalu, 15 orang (39,5%) mengatakan sering, 10 orang 26,3% mengatakan kadang-kadang, dan 7 orang (18,4%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan yang diberikan sudah tidak diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan aparatur mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Selalu	12	31.6
Sering	11	28.9
Kadang - kadang	10	26.3
Jarang	4	10.5
Tidak pernah	1	2.6
Jumlah	38	100%

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan aparatur mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik, dapat diketahui bahwa sebanyak 12 orang (31,6%) mengatakan selalu, 11 orang (28,9%) mengatakan sering, 10 orang (26,3%) mengatakan kadang-kadang, 4 orang (10,5%) mengatakan jarang, dan 1 orang (2,6%) mengatakan tidak pernah. Dengan demikian dapat bahwa pelayanan yang diberikan aparatur sudah mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

4.4 Hasil Uji Statistik

Langkah pertama dalam uji statistik yakni mengetahui korelasi atau hubungan antara kedua variabel, yakni daya tanggap aparatur (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (variabel Y). Uji korelasi merupakan metode evaluasi statistik yang digunakan untuk mempelajari kekuatan hubungan antara dua variabel yang diukur. Untuk mengetahui besarnya nilai korelasi antara kedua variabel, maka dapat dilihat tabel berikut.

Tabel 4.18 Model summary daya tanggap aparatur (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.785 ^a	0.616	0.606	3.24206	1.469

a. Predictors: (Constant), Daya tanggap aparatur (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa R ialah 0,785 yang berarti nilai korelasi atau hubungan antara daya tanggap aparatur (variabel X) dan kepuasan pelayanan publik (variabel Y) yakni sebesar 0,785 (78,5%). Adapun nilai R Square (r^2) yakni 0,616. Nilai ini mempunyai makna bahwa pengaruh daya tanggap aparatur terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila yakni sebesar 0,616 (61,6%). Adapun sisanya yakni 0,384 (38,4%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini, atau dengan kata lain, besar variabilitas pengaruh daya tanggap (variabel

X) terhadap kepuasan pelayanan publik (variabel Y) dapat diterangkan dengan variabel daya tanggap (variabel X).

Selanjutnya, untuk mengetahui model regresi, maka diperlukan uji hipotesis. Uji hipotesis tersebut dengan melihat angka signifikansinya pada tabel *coefficients correlations*, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.19 Koefisien korelasi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.394	2.862		2.583	.014
Data tanggap aparatur (variabel X)	1.025	.135	.785	7.605	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Sumber: Kuesioner diolah, April 2024

Tabel 4.19 menunjukkan *output coefficients correlations*, diperoleh persamaan regresi sederhana dari perhitungan penelitian, sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\hat{Y} = 7,394 + 1,025 \cdot X$$

Persamaan tersebut bermakna bahwa konstanta sebesar 7,393 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari daya tanggap aparatur (variabel X), maka nilai kepuasan pelayanan publik (variabel Y) adalah 7,394. Koefisien regresi sebesar 1,025, menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai daya tanggap aparatur (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 1,025.

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa semua koefisien regresi mempunyai tanda positif, yang berarti apabila nilai-nilai variabel bebas (independent variabel), yakni daya tanggap aparatur (variabel X) ditingkatkan, maka akan mendorong peningkatan kepuasan pelayanan publik (variabel Y) di Kantor Camat Kabila, dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya tetap (konstan).

Hipotesisnya yang diuji:

H₀: Daya tanggap aparatur tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila.

H_a: Daya tanggap aparatur berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila.

Untuk menguji hipotesis dapat dilakukan dengan cara membandingkan angka signifikansi penelitian dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Uji hipotesisnya dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

Kriteria pertama: Jika signifikansi penelitian $> 0,05$, maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

Kriteria kedua: Jika signifikansi penelitian $< 0,05$, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan pada tabel 4.19 (tabel koefisien korelas), didapat nilai sig. (signifikansi) sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti H₀ ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian ada pengaruh antara daya tanggap aparatur terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila, sehingga H_a diterima.

4.5 Pembahasan

Daya tanggap aparatur di Kantor Camat Kabila dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan menentukan keberhasilan organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sekaligus akan memberikan dampak positif berupa keluasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, daya tanggap merupakan faktor penting didalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan, karena pemerintah Kecamatan Kabila yang merupakan ujung tombak penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik, dituntut mampu dapat menghasilkan penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan yang maksimal dengan mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan, agar warga masyarakat merasa puas. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima akan meningkatkan tingkat kepercayaan kepada penyelenggara pemerintahan. Hafid (2014: 373) mengatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan bahagia seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Maksudnya seseorang akan merasa puas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Kepuasan timbul berdasarkan persepsi masyarakat terhadap harapannya kepada suatu pelayan jasa. Masyarakat akan merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan masyarakat terlampaui.

Kantor Camat Kabila sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik di wilayah administratif Kecamatan Kabila, tentunya menyadari pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan sehingga seluruh aparatur kecamatan harus memiliki daya

tinggap terhadap permasalahan pelayanan yang dialami masyarakat selaku penerima pelayanan aparatur kecamatan. Hal ini disebabkan karena masyarakat yang memerlukan pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan aparatur kecamatan, agar masyarakat memahami semua aspek terkait pelayanan yang dibutuhkan. Dikatakan oleh Brown dalam Moenir (2018:33) bahwa dimata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi daya tanggap, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat. Agar dapat mewujudkan hal tersebut, kualitas daya tanggap memiliki peranan penting terhadap pemenuhan berbagai penjelasan tentang kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Jika daya tanggap pegawai dilaksanakan dengan baik dengan memberikan penjelasan yang bijaksana dan dapat dimengerti masyarakat, maka secara langsung daya tanggap aparatur berjalan maksimal.

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan aparatur penyedia layanan untuk membantu masyarakat dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap aparatur dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari aparatur untuk melayani masyarakat, sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya

Kegiatan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, tidak sekedar tentang kehandalan Kantor Camat Kabila selaku penyelenggara pelayanan, tetapi lebih pada bagaimana cara Kantor Camat Kabila menanggapi masyarakat dalam bentuk apapun.

Ketika Kantor Camat Kabila menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan masyarakat dengan segera dan sebaik-baiknya, maka respon positif juga akan ditunjukkan masyarakat terhadap Kantor Camat Kabila. Dan pada akhirnya, umpan balik yang didapat Kantor Camat Kabila dapat dirasakan ketika masyarakat menunjukkan ketaatannya pada kebijakan Kantor Camat Kabila. Pada posisi ini, Kantor Camat Kabila dituntut untuk harus mengerti keinginan masyarakat dengan sebaik-baiknya, atau bahkan ketika ada warga masyarakat yang kurang mengerti dengan prosedur yang diterapkan, maka pihak yang memberikan pelayanan tersebut harus memberikan pengertian sebaik mungkin, sehingga masyarakat dapat mengerti dan memahami atas segala peraturan atau prosedur yang diterapkan Kantor Camat Kabila.

Hasil penelitian tentang daya tanggap aparatur dan kepuasan pelayanan publik menunjukkan bahwa daya tanggap aparatur berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila yakni sebesar 0,616 (61,6%). Hal ini berarti bahwa besar variabilitas pengaruh daya tanggap (variabel X) terhadap kepuasan pelayanan publik (variabel Y) dapat diterangkan dengan variabel daya tanggap (variabel X). Hasil penelitian sesuai juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2019) bahwa terdapat pengaruh positif dan langsung daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap respon pegawai terhadapnya pada saat proses pelayanan dan pemberian jasa. Demikian halnya dengan pernyataan Wijayanto, dkk (2017:68) bahwa kepuasan masyarakat dapat timbul salah satunya apabila masyarakat selaku pemohon pelayanan

mendapat pelayanan yang baik dan responsif. Tentu tidak pelayanan yang responsif yang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat, namun juga bentuk lain seperti tingkat kontribusi dan loyalitas dari aparatur selaku penyedia pelayanan terhadap instansi. Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Amalia, dkk (2017) yang menyimpulkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik. Kurangnya daya tanggap, maka akan menyebabkan kurangnya kepuasan pada publik. Ini dibuktikan dengan adanya prosedur ataupun alur yang diberikan oleh petugas rumah sakit yang masih membingungkan beberapa pasien. Pasien walaupun mereka sudah berobat berulang kali tapi masih ada saja beberapa prosedur yang tidak sesuai dengan yang dirasakan oleh pasien, seperti kesiapan petugas rumah sakit dalam menangani transaksi pendaftaran sampai menangani berkas ke setiap poli.

Hasil penelitian berdasarkan tinjauan deskriptif juga menunjukkan bahwa aparatur masih kurang memiliki daya tanggap dalam membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, sehingga ini menimbulkan kekecewaan masyarakat yang bersangkutan. Parasuraman, dkk mengatakan bahwa diperlukan kemampuan daya tanggap pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal untuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Wulandari,

dkk, 2019:717). Dilulio dalam Dwiyanto mengatakan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik sebagai bukti keberpihakan aparat atas kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Studi Reformasi Birokrasi yang dilakukan (Hadi dan Tarwan, 2018:6).

Di samping itu, hasil penelitian berdasarkan tinjauan deskriptif juga menunjukkan bahwa masih banyak aparatur kurang memberikan penjelasan yang jelas mengenai pelayanan yang akan diterima masyarakat. Padahal kejelasan informasi pelayanan akan membuat masyarakat memahami tentang syarat, prosedur dan kepastian pelayanan. Kekurangjelasan informasi pelayanan merupakan salah faktor penyebab ketidakpuasan masyarakat. Menurut penelitian Azizah bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan informasi pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat (Hermawan, dkk, 2016:66).

Untuk mewujudkan kepuasan masyarakat dibutuhkan kinerja yang tinggi serta dapat potensi yang dimiliki oleh aparatur guna menciptakan kepuasan masyarakat. Dengan memberikan respon berupa daya tanggap yang maksimal kepada masyarakat, tentu akan menimbulkan kepuasan masyarakat tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasar pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan, yakni:

Daya tanggap aparatur berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila yakni sebesar 0,616 (61,6%). Adapun sisanya yakni 0,384 (38,4%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini, atau dengan kata lain, besar variabilitas pengaruh daya tanggap (variabel X) terhadap kepuasan pelayanan publik (variabel Y) dapat diterangkan dengan variabel daya tanggap (variabel X). Hasil penelitian berdasarkan tinjauan deskriptif juga menunjukkan bahwa aparatur masih kurang memiliki daya tanggap dalam membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, sehingga ini menimbulkan kekecewaan masyarakat yang bersangkutan. Di samping itu, masih banyak aparatur kurang memberikan penjelasan yang jelas mengenai pelayanan yang akan diterima masyarakat. Padahal kejelasan informasi pelayanan akan membuat masyarakat memahami tentang syarat, prosedur dan kepastian pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Camat Kabila sebaiknya lebih meningkatkan lagi kesediaan aparaturnya untuk memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan dengan selalu menekankan kepada setiap pegawai untuk mengutamakan

membantu masyarakat dalam memecahkan masalah pelayanan yang dihadapinya, agar masyarakat menjadi paham

2. Camat Kabila harus selalu menekankan kepada setiap pegawai untuk memiliki daya tanggap dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat waktu, memberikan informasi yang lengkap tentang pelayanan, apakah itu secara langsung atau tidak langsung dengan memasang banner terkait informasi pelayanan, dan yang lebih penting lagi, aparaturnya bersedia membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustia, Finka. 2020. *Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah*. Universitas Muhammadiyah Jakarta. Jakarta.
- Amalia, Afni, dkk. 2017. *Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, dan Kepuasan Pasien*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 14, Nomor 3, Juli 2017 : 356-363.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*. Rineka Cipta. Jakarta
- Dwiyanto, Agus (ed). 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Universitas Gadjah Mada Press. Yogyakarta.
- Gunawan, Indra. 2019. *Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur*. Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1, April 2019.
- Hadi, Nor, dan Tarwan, Ode. 2018. *Pengaruh Emphuty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa*. BISNIS, Vol.6, No. 2 Des 2018.
- Hafid, Muh. Anwar .2014. *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa*. Jurnal Kesehatan, 7(2), 368-375.
- Hermawan, Wawan, dkk. 2016. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor*. Jur. Ilm. Kel. & Kons., Januari 2016, p : 65-75 Vol. 9, No.1 ISSN : 1907 – 6037 e-ISSN : 2502 – 3594.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2006. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Margaretha, 2019. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Mandar Maju. Jakarta.
- Moenir. H.A.S. 2018. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nasir, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

- Riduwan. 2020. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung.
- Robbins, Stephen P., 2008, *Perilaku Organisasi* (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia, Intan Sejati. Klaten.
- Sedarmayanti. 2019. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah, Strategi Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Mandar Maju. Bandung
- Siagian, Sondang P. 2017. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sianipar, J.P.G. 2016. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Sinambela, Lijan. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sudarmanto. 2018. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017. *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Suprijadi, Anwar. 2015. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Surjadi. 2019. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2015. *Manajemen Publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiady. 2015. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Wijayanto, Andi. 2017. *Pengaruh Responsivitas dan Komitmen Kerja Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakatdesa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur*. eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 6, Nomor 1, 2018: 67-80.
- Wulandari, dkk. 2019. *Pengaruh Daya Tanggap Pegawai Pemerintahan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara*. eJournal Ilmu Pemerintahan, 2019, 7 (2): 713-726 ISSN 2477-2458 (online), ISSN 2477-2631 (cetak), ejournal.ipfisip-unmul.ac.id.

DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER)

Keterangan:

1. Mohon dijawab semua pertanyaan dengan memberikan tanda silang (X) atau melingkari pada pilihan jawaban yang paling sesuai dengan pendapat bapak/ibu.
2. Jawaban bapak dan ibu dijamin kerahasiaannya dan tidak akan merugikan bapak dan ibu.

Pertanyaan:

DAYA TANGGAP APARATUR (variabel X)

1. Aparatur memberikan penjelasan yang jelas mengenai pelayanan yang akan diterima masyarakat

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

2. Penjelasan yang diberikan aparatur tentang pelayanan, dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

3. Aparatur memberikan penjelasan yang mendetail, yaitu penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi masyarakat

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

4. Aparatur memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

5. Aparatur mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari masyarakat yang dilayani untuk mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

6. Aparatur membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

1. Pelayanan yang diberikan bersifat terbuka kepada semua pihak yang membutuhkan pelayanan

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

2. Pelayanan yang diberikan sangat mudah dan dapat diakses serta mudah dimengerti oleh semua warga masyarakat

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

3. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

4. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

5. Pelayanan yang diberikan aparatur berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

6. Pelayanan yang diberikan dapat mendorong peran serta masyarakat dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

7. Pelayanan yang diberikan tidak diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

8. Pelayanan yang diberikan aparatur mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

Terima Kasih

HASIL OLAH DATA STATISTIK **DAYA TANGGAP APARATUR (variabel X)**

Responden	1	2	3	4	5	6	jumlah
1	3	5	3	4	2	3	20
2	5	4	1	2	5	5	22
3	2	2	4	4	4	4	20
4	4	1	5	1	3	3	17
5	4	3	2	2	1	3	15
6	2	2	3	4	3	2	16
7	5	5	2	5	1	5	23
8	2	5	4	3	2	2	18
9	3	5	4	2	2	2	18
10	3	2	5	4	2	4	20
11	5	4	3	2	4	2	20
12	2	2	2	5	4	2	17
13	3	5	3	4	3	5	23
14	2	2	2	4	5	4	19
15	4	2	3	5	3	5	22
16	2	5	3	4	5	2	21
17	2	1	4	3	4	3	17
18	5	2	4	3	1	5	20
19	5	2	2	3	5	3	20
20	5	3	5	4	4	3	24
21	5	5	5	5	5	5	30
22	3	3	4	5	3	3	21
23	4	4	4	4	4	3	23
24	3	3	3	3	3	3	18
25	4	4	3	5	4	4	24
26	4	4	3	5	4	4	25
27	4	5	4	4	4	4	19
28	3	3	4	3	3	3	16
29	3	3	2	2	3	3	21
30	3	3	2	2	3	2	24
31	4	4	4	3	4	4	27
32	4	4	4	4	4	4	27
33	5	5	5	4	4	4	12
34	2	2	2	2	2	2	30
35	5	5	5	5	5	5	26
36	5	5	5	4	5	4	18
37	5	4	4	4	3	3	24
38	3	3	3	3	4	4	18
39	4	4	4	4	2	3	25
40	3	3	3	4	5	4	25
41	4	4	4	4	4	4	24

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS **Melalui Koefisien Korelasi Pearson (Product moment)**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	17.2895	11.184	.436	.421
VAR00002	17.4474	11.227	.330	.176
VAR00003	17.4211	12.629	.251	.087
VAR00004	17.2895	11.725	.386	.337
VAR00005	17.4474	11.930	.262	.100
VAR00006	17.4474	11.443	.449	.434

KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	jumlah
1	3	3	2	3	5	5	4	3	28
2	4	3	3	4	3	3	5	3	28
3	5	5	3	4	3	3	4	5	32
4	3	3	4	4	4	4	4	5	31
5	4	5	2	4	3	2	2	5	27
6	4	2	3	1	5	4	2	5	26
7	2	5	2	4	2	2	4	3	24
8	2	5	2	4	2	2	5	3	25
9	2	2	1	4	3	2	5	1	20
10	2	4	2	3	2	4	2	5	24
11	2	4	2	1	4	3	3	4	23
12	4	2	5	2	2	5	3	4	27
13	4	5	5	5	2	2	4	2	29
14	3	3	2	5	5	4	3	3	28
15	3	5	3	4	2	3	2	2	24
16	2	2	3	2	5	5	3	5	27
17	4	2	4	2	1	5	2	2	22
18	3	5	3	3	2	2	4	5	27
19	2	2	3	5	4	3	5	4	28
20	4	4	5	3	3	5	2	2	28
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	4	4	5	4	5	4	5	35
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	3	4	3	4	3	5	4	4	30
25	4	5	4	3	4	4	3	4	31
26	5	4	4	4	4	4	4	5	34
27	3	3	4	3	3	3	3	3	25
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
29	5	4	4	3	4	4	3	4	31
30	4	4	4	4	4	5	4	4	33
31	4	5	5	5	4	4	4	5	36
32	2	2	2	2	2	2	2	3	17
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34	4	5	5	4	5	5	4	4	36
35	4	3	3	3	3	3	3	3	25
36	4	4	4	4	5	4	4	4	33
37	4	3	4	4	5	3	3	3	29
38	5	5	4	5	4	4	4	4	35

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS **Melalui Koefisien Korelasi Pearson (Product moment)**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	25.2632	20.253	.595	.550
VAR00002	25.0263	21.810	.341	.412
VAR00003	25.3684	19.969	.553	.589
VAR00004	25.1842	21.019	.437	.553
VAR00005	25.2895	20.698	.439	.404
VAR00006	25.1053	21.610	.379	.491
VAR00007	25.2632	22.578	.335	.434
VAR00008	25.0263	21.432	.394	.306

REKAPITULASI DATA

Responden	DAYA TANGGAP APARATUR (variabel X)	KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)
1	20	28
2	22	28
3	20	32
4	17	31
5	15	27
6	16	26
7	23	24
8	18	25
9	18	20
10	20	24
11	20	23
12	17	27
13	23	29
14	19	28
15	22	24
16	21	27
17	17	22
18	20	27
19	20	28
20	24	28
21	30	40
22	21	35
23	23	32
24	18	30
25	24	31
26	25	34
27	19	25
28	16	24
29	21	31
30	24	33
31	27	36
32	12	17
33	30	40
34	26	36
35	18	25
36	24	33

37	18	29
38	25	35

DISTRIBUSI FREKUENSI

DAYA TANGGAP APARATUR (variabel X)

Nomor 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	21.1	21.1	21.1
	3.00	10	26.3	26.3	47.4
	4.00	11	28.9	26.3	73.7
	5.00	9	23.7	26.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Nomor 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	5.3	5.3	5.3
	2.00	9	23.7	23.7	28.9
	3.00	8	21.1	21.1	50.0
	4.00	9	23.7	23.7	73.7
	5.00	10	26.3	26.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Nomor 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.6	2.6	2.6
	2.00	7	18.4	18.4	21.1
	3.00	10	26.3	26.3	47.4
	4.00	14	36.8	36.8	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Nomor 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.6	2.6	2.6
	2.00	6	15.8	15.8	18.4
	3.00	8	21.1	21.1	39.5
	4.00	16	42.1	42.1	81.6
	5.00	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Nomor 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	7.9		
	2.00	6	15.8	7.9	7.9
	3.00	9	23.7	15.8	23.7
	4.00	12	31.6	23.7	47.4
	5.00	8	21.1	31.6	78.9
	Total	38	100.0	21.1	100.0
				100.0	

Nomor 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	21.1	21.1	21.1
	3.00	13	34.2	34.2	55.3
	4.00	10	26.3	26.3	81.6
	5.00	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

Nomor 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	21.1	21.1	21.1
	3.00	8	21.1	21.1	42.1
	4.00	16	42.1	42.1	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Nomor 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	18.4	18.4	18.4
	3.00	8	21.1	21.1	39.5
	4.00	10	26.3	26.3	65.8
	5.00	13	34.2	34.2	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Nomor 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.6	2.6	2.6
	2.00	8	21.1	21.1	23.7
	3.00	10	26.3	26.3	50.0
	4.00	12	31.6	31.6	81.6
	5.00	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Nomor 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	5.3	5.3	5.3
	2.00	4	10.5	10.5	15.8
	3.00	9	23.7	23.7	39.5
	4.00	15	39.5	39.5	78.9
	5.00	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Nomor 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.6	2.6	2.6
	2.00	8	21.1	21.1	23.7
	3.00	9	23.7	23.7	47.4
	4.00	11	28.9	28.9	76.3
	5.00	9	23.7	23.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Nomor 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	15.8	18.4	18.4
	3.00	12	31.6	23.7	42.1
	4.00	10	26.3	28.9	71.1
	5.00	10	26.3	28.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Nomor 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	18.4	18.4	18.4
	3.00	10	26.3	26.3	44.7
	4.00	15	39.5	39.5	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Nomor 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.6	2.6	2.6
	2.00	4	10.5	10.5	13.2
	3.00	10	26.3	26.3	39.5
	4.00	11	28.9	28.9	68.4
	5.00	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)	28.7895	5.16306	38
Data tanggap aparatur (variabel X)	20.8684	3.95359	38

Correlations

		Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)	Data tanggap aparatur (variabel X)
Pearson Correlation	Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)	1.000	.785
	Data tanggap aparatur (variabel X)	.785	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)	.	.000
	Data tanggap aparatur (variabel X)	.000	.
N	Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)	38	38
	Data tanggap aparatur (variabel X)	38	38

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.785 ^a	.616	.608	3.24206	1.469

a. Predictors: (Constant), Data tanggap aparatur (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	607.921	1	607.921	57.837	.000 ^a
	Residual	378.394	36	10.511		
	Total	986.316	37			

a. Predictors: (Constant), Data tanggap aparatur (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.394	2.862		2.583	.014
	Data tanggap aparatur (variabel X)	1.025	.135	.785	7.605	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan publik (variabel Y)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4839/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IV/2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Kesbangpol Kab. Bone Bolango

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Ahmad Nur Yusuf

NIM : S2120003

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT KABILA

Judul Penelitian : PENGARUH DAYA TANGGAP TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT KABILA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 23 April 2024

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN 0929117202

+



PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO
KANTOR KECAMATAN KABILA

Jln Alwie Abdul Djaliil Habibie no. 107 Kelurahan Oluhuta

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 210/KCK-KBL/100/V/2024


Berdasarkan Surat Rekomendasi Penelitian dari Universitas Ichsan Gorontalo Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik tanggal 06 Mei 2024 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian, maka dengan ini kami memberikan rekomendasi kepada :

Nama	: AHMAD NUR YUSUF
Jenis Kelamin	: Laki - Laki
NIM	: S2120003
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian	: Kantor Camat Kabila
Judul Penelitian	: "PENGARUH DAYA TANGGAP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT KABILA.

Demikian rekomendasi ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Kabila, 07 Maret 2024

CAMAT KABILA


RAFIQ RAHMAN, S.STP,M.Si
NIP. 19861008 200602 1003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 059/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN : 0926096601
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : AHMAD NUR JUSUF
NIM : S2120003
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tanggap Aparatur Terhadap
Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Camat
Kabila

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **28 %** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,

Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 23 Mei 2024
Tim Verifikasi,

Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN. 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

28% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 28% Internet database
- Crossref database
- 2% Submitted Works database
- 12% Publications database
- Crossref Posted Content database







TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	123dok.com	Internet	3%
2	repository.ub.ac.id	Internet	2%
3	e-jurnal.unisda.ac.id	Internet	2%
4	repository.unhas.ac.id	Internet	2%
5	wwwbutonutara.blogspot.co.id	Internet	1%
6	core.ac.uk	Internet	1%
7	repository.poliupg.ac.id	Internet	<1%
8	mafiadoc.com	Internet	<1%

9	repository.unp.ac.id Internet	<1%
10	scribd.com Internet	<1%
11	repository.uin-suska.ac.id Internet	<1%
12	ejurnal.unisan.ac.id Internet	<1%
13	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet	<1%
14	jurmafis.untan.ac.id Internet	<1%
15	repository.unair.ac.id Internet	<1%
16	docobook.com Internet	<1%
17	adoc.pub Internet	<1%
18	jurnal.uisu.ac.id Internet	<1%
19	lontar.ui.ac.id Internet	<1%
20	eprints.ung.ac.id Internet	<1%

21	jurnal-umsi.ac.id	Internet	<1%
22	ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id	Internet	<1%
23	repository.unsub.ac.id	Internet	<1%
24	repository.metrouniv.ac.id	Internet	<1%
25	docplayer.info	Internet	<1%
26	ejournal.unsrat.ac.id	Internet	<1%
27	repository.uir.ac.id	Internet	<1%
28	repository.upm.ac.id	Internet	<1%
29	media.neliti.com	Internet	<1%
30	digilib.unhas.ac.id	Internet	<1%
31	dinaspmptsp.pemalangkab.go.id	Internet	<1%
32	researchgate.net	Internet	<1%

	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id internet	<1%
	id.123dok.com internet	<1%
	journal.stieamkop.ac.id internet	<1%
	repository.uhn.ac.id internet	<1%
	paj.upnjatim.ac.id internet	<1%
	repository.ump.ac.id internet	<1%

ABSTRACT

AHMAD NUR JUSUF, S2120003, THE EFFECT OF APPARATUS RESPONSIVENESS ON PUBLIC SERVICE SATISFACTION AT THE KABILA SUBDISTRICT OFFICE

This study aims to determine the effect of apparatus responsiveness on public service satisfaction at the Kabila Subdistrict Office. It employs a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study covers 38 people. The data analysis technique uses simple linear regression. The results of this study indicate that apparatus responsiveness affects public service satisfaction at the Kabila Subdistrict Office, namely 0.616 (61.6%). This study also shows that the apparatus still lacks responsiveness in persuading the people served when facing a problem considered contrary, opposite, or not following applicable procedures and provisions. It leads to disappointment for the people concerned. In addition, many apparatuses still do not provide a clear explanation about the services received by the community. The clarity of service information will make people understand the terms, procedures, and certainty of service.

Keywords: *responsiveness, public service satisfaction, subdistrict office*



ABSTRAK

AHMAD NUR JUSUF, S2120003. PENGARUH DAYA TANGGAP APARATUR TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KABILA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh daya tanggap aparatur terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 38 orang, dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap aparatur berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Camat Kabila yakni sebesar 0,616 (61,6%). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa aparatur masih kurang memiliki daya tanggap dalam membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, sehingga ini menimbulkan kekecewaan masyarakat yang bersangkutan. Di samping itu, masih banyak aparatur kurang memberikan penjelasan yang jelas mengenai pelayanan yang akan diterima masyarakat. Padahal kejelasan informasi pelayanan akan membuat masyarakat memahami tentang syarat, prosedur dan kepastian pelayanan.

Kata kunci: daya tanggap, kepuasan pelayanan publik, kantor camat



BIODATA MAHASISWA

NAMA : AHMAD NUR JUSUF
NIM : S2120003
TTL : GORONTALO, 03 MEI 2001
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PRODI : S-1 ILMU PEMERINTAHAN
ALAMAT : JALAN SAWAH BESAR, KEC KABILA



NAMA ORANG TUA

AYAH : DRS. RISMAN JUSUF
IBU : HJ. RAHMAWATY HABIBIE
SAUDARA : MARTEN JUSUF ST
TAUFIK JUSUF ST
BRIPKA MOH. RIZAL JUSUF
BRIGPOL AKBAR JUSUF

RIWAYAT PENDIDIKAN

NO	JENJANG	KET
1.	SDN 01 KABILA	BERIJAZAH
2.	MTS ALKHAIRAT KOTA GORONTALO	BERIJAZAH
3.	MA ALKHAIRAT KOTA GORONTALO	BERIJAZAH
4.	UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO	BERIJAZAH