

PENGARUH DAYA TANGGAP DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN METRO KIBANG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Indra Gunawan

Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro

Abstract

Metro Kibang District is a sub-district in East Lampung Regency, Lampung, Indonesia. Metro Kibang Subdistrict as one of the elements of the government does not escape the basic concept of service that must be carried out quickly, because of the increasing needs of the community, requiring kelurahan staff in the area to always improve their abilities, knowledge and skills so that they are needed maximum responsiveness and performance.

Keywords: Responsiveness, Employee Performance, Community Satisfaction

A. Pendahuluan

Pelayanan dalam sektor pemerintahan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan Metro Kibang adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Lampung Timur, Lampung, Indonesia. Kecamatan ini terletak di ujung barat laut Kabupaten Lampung Timur, berbatasan dengan Kota Metro, Lampung Selatan, dan Lampung Tengah. Metro kibang terdiri dari beberapa desa diantaranya adalah Jaya Asri, Kibang, Margo Jaya, Margo Sari, Margo Toto, Purbo Sembodo dan Sumber Agung.

Kantor Kecamatan Metro Kibang sebagai sebuah lembaga pelayanan publik aparatur pemerintah menjamin keberlangsungan

administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Sebagai profesi pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

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

Kecamatan Metro Kibang diwajibkan untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dengan memberikan daya tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dan memiliki kinerja yang berkualitas agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011: 198) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah

berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Dengan memberikan respon (daya tanggap) yang maksimal kepada masyarakat tentu akan menimbulkan kepuasan masyarakat tersebut.

Dalam menciptakan kepuasan masyarakat dibutuhkan kinerja yang tinggi dan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi yang dimiliki oleh pegawai guna menciptakan kepuasan masyarakat.

Menurut Wulan (2011: 30) Kinerja pegawai sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana pegawai dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Dengan memiliki kinerja yang baik sesuai

dengan peraturan-peraturan, visi, misi dan norma-norma yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah tentu akan berdampak pada kepuasan masyarakat atas kinerja yang dimiliki pegawai tersebut.

Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, apabila kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal. Menurut Hafid (2014: 373) kepuasan adalah 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.

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal Kantor Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan
2	Jangka waktu penyelesaian	70 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang ada di tempat
3	Biaya	Gratis
4	Sarana dan prasarana	a. Ruang pelayanan b. Ruang tunggu c. Komputer dan printer d. ATK
5	Kompetensi pelaksana	a. Minimal lulusan SLTA atau sederajat b. Bisa mengoperasikan komputer c. Memahami peraturan yang terkait dengan pelayanan penerbitan izin penyelenggaraan hiburan terbuka
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	a. Datang langsung atau berkirim surat ke Kantor Camat Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur b. Nomor HP Kasi Pelayanan Umum dan Kessos (085310761975) c. Kotak saran/aduan

Sumber: Kantor Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur, 2018.

Tabel 2. Puas dan Ketidakpuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur Pada Tahun 2018

Bulan	Kepuasan	Ketidakpuasan	Bentuk Pengaduan
Januari	Persyaratan administratif mudah dipenuhi	Lamanya proses pelayanan	Bicara secara langsung
Februari	Kesopanan pegawai dalam pelayanan	Kursi pelayanan belum memadai	Bicara secara langsung
Maret	Ramah dalam pelayanan	Suhu udara ruangan yang terlalu panas	Bicara secara langsung
April	Pegawai standbay dalam ruangan	Prosedur pelayanan yang berbelit-belit	Bicara secara langsung
Mei	Prosedur pelayanan mudah dipahami	Prosedur pelayanan yang berbelit-belit	Bicara secara langsung
Juni	Pegawai melayani sesuai prosedur	Kurangnya tanggungjawab pegawai	Bicara secara langsung
Juli	Terjaganya kerapian pegawai	Tidak menepati janji yang diucapkan	Bicara secara langsung
Agustus	Petugas menjelaskan persyaratan pelayanan	Pengurusan dokumen memakan waktu lama	Bicara secara langsung
September	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan	Pegawai kurang cekatan dalam pelayanan	Bicara secara langsung
Oktober	Suasana pelayanan tercipta cukup kondusif	Prosedur pengurusan E-ktp terbilang rumit	Bicara secara langsung
November	Pegawai menanggapi keluhan masyarakat	Tidak terdapat banner langkah-langkah pelayanan	Bicara secara langsung
Desember	Pegawai mengarahkan langkah-langkah pelayanan	Pengaduan yang disampaikan belum dapat tangani dengan baik	Bicara secara langsung

Sumber: Kantor Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur, 2018.

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa setiap instansi pemerintah dalam penyelenggarannya dilakukan berdasarkan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dengan tujuan mencapai kepuasan masyarakat.

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang mengadukan beberapa keluhan atau ketidakpuasan yang di alaminya setiap bulan kepada pegawai Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur dalam kurun waktu setahun.

Berdasarkan pra survei yang dilakukan peneliti pada tanggal 23 Mei 2018 di Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung

Timur, didapat informasi bahwa kesiapan tenaga maupun administrasi sangat kurang sehingga tidak jarang masyarakat harus rela menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Disamping itu, ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, serta lambannya proses pembuatan KTP-el, dan KK yang seringkali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, yaitu melebihi 5 hari bahkan berminggu-minggu. Hal tersebut menandakan bahwa pegawai tidak memberikan respon yang tepat dan segera dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan survei memang menunjukkan penurunan kinerja yang signifikan

pada Kecamatan Metro Kibang Lampung Timur, hal ini dapat dilihat dari penurunan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, dan banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung mengenai prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, serta masih rendahnya produktifitas kerja pegawai tersebut. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa kinerja masih belum menunjukkan kualitas pelayanan publik yang diharapkan. Peraturan yang ada seringkali tidak mudah dipahami oleh warga pengguna layanan yang sebagian besar berpendidikan rendah, sehingga banyak terjadi kurang komunikasi antara yang melayani dengan yang dilayani.

Adanya agen swasta (Biro Jasa) yang menawarkan jasa untuk mengurus KTP-el merupakan tanda adanya *gap* antara pemerintah sebagai penyedia layanan publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Agen-agen penyedia jasa seperti ini tumbuh subur karena adanya kesan masyarakat bahwa proses pengurusan KTP-el beserta aparatnya dianggap sulit dan memakan waktu yang cukup lama sehingga kepuasan masyarakat tak terpenuhi. Sebagian masyarakat bersedia membayar lebih untuk kepastian (waktu, persyaratan, biaya) dan transparansi lebih dapat diperoleh dari agen-agen tersebut, masyarakat tidak mampu memperoleh langsung melalui pemerintah.

Berdasarkan latar belakang dan kerangka konseptual di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu (1) Apakah ada pengaruh daya tanggap terhadap kinerja pegawai, (2) Apakah ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat, (3) Apakah ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

B. Metodologi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah masyarakat yang berkunjung ke Kecamatan Metro Kibang.

Pengambilan sampel secara dilakukan secara random sampling menggunakan rumus lameshow menjadi 100 responden. Analisis data menggunakan Analisis Jalur (*path analysis*) dengan bantuan SPSS 21.

Teknik analisis data menggunakan pengujian persyaratan instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas kemudian dilanjutkan dengan pengujian persyaratan analisis yaitu uji normalitas, homogenitas dan linieritas. Setelah seluruh data selesai di analisis, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis menggunakan Analisis Path (*Path Analysis*).

C. Hasil Penelitian

a. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov Smirnov		
	Statistic	Df	Sig.
Daya Tanggap ξ_1	0,079	100	0,122
Kinerja Pegawai ξ_2	0,109	100	0,005
Kepuasan Masyarakat η	0,072	100	0,200

Berdasarkan pada tabel 1 berdistribusi normal. Namun sebaliknya menunjukkan bahwa variabel daya tanggap dengan variabel kinerja variabel memiliki dan kepuasan masyarakat memiliki nilai sig. $\geq$ nilai sig $\leq \alpha$ (0,05) sehingga data dinyatakan α (0,05) sehingga data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

2. Uji Homogenitas

Hasil uji homogenitas akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Homogenitas

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Daya Tanggap terhadap Kinerja Pegawai	3,886	24	64	0,000
Daya Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat	1,140	24	64	0,330
Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat	1,052	24	69	0,419

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan tanggap terhadap kepuasan masyarakat dan bahwa daya tanggap terhadap kinerja pegawai kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat memiliki nilai sig 0,000 < 0,05 sehingga dapat memiliki nilai sig > 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa data tidak berasal dari dinyatakan bahwa data berasal dari variansi variansi yang homogen. Selain itu, daya yang homogen.

3. Uji Linieritas

Hasil uji linieritas akan dijelaskan sebagai berikut.

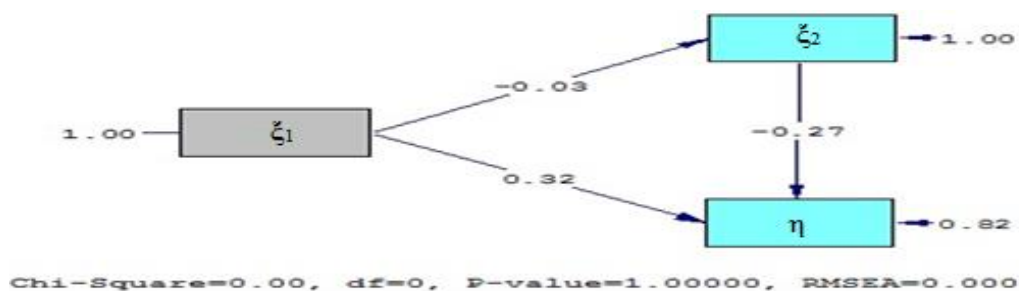
Tabel 5. Hasil Uji Linieritas dan Regresi Berganda

Variabel	Sig. Regresi		Keberartian regresi	Lin. Regresi		Linieritas Regresi
	f_{hitung}	f_{tabel}		t_{hitung}	t_{tabel}	
ξ_2 atas ξ_1	2,255	1,97	Regresi tidak berarti	0,261	1,98	Regresi tidak linier
η atas ξ_1	1,650	1,97	Regresi berarti	3,390	1,98	Regresi linier
η atas ξ_2	0,978	1,97	Regresi berarti	2,906	1,98	Regresi linier

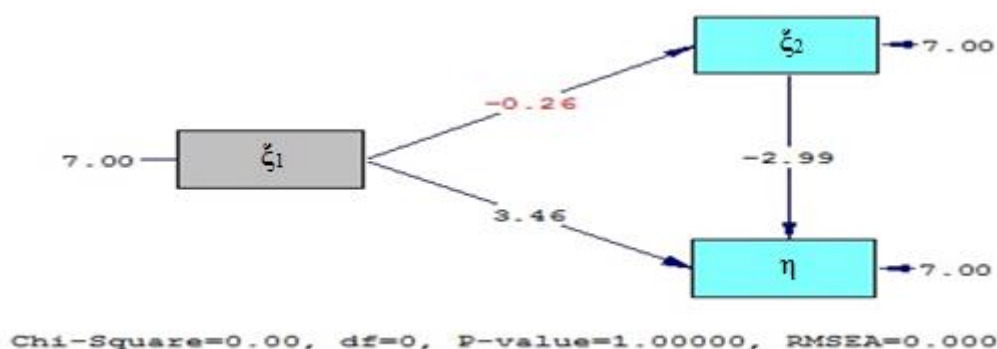
Kriteria dalam uji linier dalam penelitian memiliki hubungan linear dan kriteria uji ini yaitu apabila nilai signifikansi < 0,05, maka keberartian regresi yaitu jika F_{hitung} lebih besar dikatakan bahwa data tersebut variabelnya dari F_{tabel} , maka data dapat disimpulkan berarti.

D. Analisis Path

Adapun hasil analisis jalur pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Standardized Solution



Gambar 2. t-value

Berdasarkan gambar 4 dan 5 di atas menjelaskan bahwa terdapat 2 sub struktur pada penelitian ini, sub struktur pertama ialah $\eta_1 = \gamma\eta_1\xi_1 + e_1$ dan sub struktur 2 ialah $\eta_2 = \beta\eta_2\xi_1 + \gamma\eta_2\gamma_1 + e_2$. Kemudian hasil pengujian pada struktur pertama yang merupakan hipotesis 1 menunjukkan bahwa variabel daya tanggap terhadap kinerja pegawai memiliki nilai koefisien -0,03 dengan t_{hitung} -0,26 diperoleh $t_{tabel} = 1,66$, karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka koefisien jalur tidak signifikan. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya hasil pengujian pada sub struktur kedua terdapat hipotesis 2 dan hipotesis 3. Hipotesis 2 menunjukkan bahwa variabel daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat memiliki nilai koefisien 0,32 dengan t_{hitung} 3,46 diperoleh $t_{tabel} = 1,66$, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$,

maka koefisien jalur signifikan. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis 3 menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat memiliki nilai koefisien -0,27 dengan t_{hitung} -2,99 diperoleh $t_{tabel} = 1,66$, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka koefisien jalur signifikan. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan, maka dapat dimaknai dan dibahas sehingga memberikan informasi secara objektif sebagai berikut:

1. Terdapat Pengaruh Daya Tanggap (ξ_1) Terhadap Kinerja Pegawai (ξ_2)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai perlu memperbaiki kinerjanya menjadi lebih baik dari sebelumnya sehingga hal tersebut berdampak terhadap perilaku responsifnya terhadap masyarakat.

Hasniah dkk (2016: 432) mengungkapkan bahwa *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pegawai dituntut untuk responsif terhadap keluhan ataupun saat melayani masyarakat. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang diukur berdasarkan indikator: kehandalan pegawai, kuantitas pekerjaan pegawai, kesungguhan dalam melayani, mutu kerja dan produktivitas.

2. Terdapat Pengaruh Daya Tanggap (ξ_1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (η)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa daya tanggap adalah kemauan untuk membantu masyarakat untuk memecahkan masalah yang di hadapinya yang diukur berdasarkan indikator: pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang jelas dan bersedia membantu masyarakat, pelayanan

tepat waktu, merespon permintaan masyarakat. Jika pegawai benar-benar melakukan pelayanannya secara responsif, maka masyarakat akan merasa puas terhadap jasa yang didapatkannya.

3. Terdapat Pengaruh Langsung Positif Kinerja Pegawai (ξ_2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (η)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebenarnya kinerja pegawai sudah cukup baik, namun ada hal-hal yang tetap perlu diperhatikan untuk menjaga kepuasan masyarakat yaitu kehandalan pegawai, kuantitas pekerjaan pegawai, kesungguhan dalam melayani, mutu kerja dan produktivitas.

Kinerja seorang pegawai dapat dikatakan baik apabila ia mampu untuk mencapai kepuasan masyarakat yang dilayaninya. Selain itu, adanya kuantitas pekerjaan yang mampu ia kerjakan dengan baik pada bagian internal. Kepuasan masyarakat harus tetap dipertahankan dengan segala upaya dimulai dari perilaku pegawai terhadap masyarakat.

F. Kesimpulan

1. Tidak terdapat pengaruh positif dan langsung daya tanggap terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat diartikan bahwa masih ada beberapa faktor yang kurang mendukung kinerja pegawai dalam halnya daya tanggap terhadap masyarakat.

2. 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.
3. Terdapat pengaruh positif dan langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kinerja pegawai yang cekatan dan handal dalam menyelesaikan permintaan dan keluhan masyarakat.

G. Saran

- a. Bagi Kecamatan Metro Kibang agar semakin meningkatkan kualitas kinerja pegawainya mengingat tujuan pelayanan publik yakni memberikan kepuasan kepada publik atau masyarakat.
- b. Bagi masyarakat agar senantiasa lebih membuka wawasan dan pengetahuan tentang informasi terkini supaya mudah dalam mengikuti kebijakan pemerintah serta mengontrol jalannya kebijakan yang dikeluarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2008. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi 3*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 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.
- Hasnih dkk. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426-445.
- Kereta, Laurensius Boro. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 1(3), 96-116.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, Ida Ayu & Jatra, I Made. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E.Journal Manajemen Unud*, 4(7).