

Analisis Hubungan *Responveness*, *Responsibility* dan *Accountability* Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat

Iis Torisa Utami

Universitas Budi Luhur, Jakarta, Indonesia
iis.torisautami@budiluhur.ac.id

Abstract

In the era of the Covid-19 pandemic, service activities to the community were limited by government regulations, which affected employee performance in fulfilling the wishes of the community in document processing. This study aims to explain the relationship between the variables of responsiveness, responsibility, and accountability for community satisfaction during the Covid-19 pandemic. The descriptive quantitative research method, with data analysis used, is Pearson correlation and distribution of questionnaires to 20 respondents who came to the Babakan urban village office in Tangerang City. The results of the study showed that the correlation value of the responsiveness variable to community satisfaction was 0.181 with a significance of $0.446 > 0.05$, it was stated that the responsiveness variable did not exist a relationship between responsiveness with the level of community satisfaction. While the Pearson correlation variable of responsibility for community satisfaction is 0.586 with a significance of $0.015 \leq 0.05$ has a significant relationship between the variable of responsibility and community satisfaction, and the variable of accountability for community satisfaction of 0.575 with a significant $0.008 \leq sig. 0.05$ has a significant relationship between accountability variables and community satisfaction. So the implementation of services for the community in any condition still pays attention to the policies or rules of public service administration that prioritize the values and norms that apply in the community

Keywords: *Responsiveness; Responsibility; Accountability; Community Satisfaction*

Abstrak

Dimasa pandemi covid-19 aktivitas pelayanan kepada masyarakat dibatasi oleh peraturan pemerintah sehingga mempengaruhi kinerja karyawan dalam memenuhi keinginan masyarakat dalam pengurusan dokumen. Maksud dari penelitian ini untuk menjelaskan keterkaitan hubungan antara variabel *responveness*, *responsibility* dan akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat di masa pandemi covid19. Metode penelitian kuantitatif deskriptif, dengan analisis data yang digunakan adalah *pearson correlation* dan penyebaran angket sebanyak 20 responden yang datang ke kantor kelurahan babakan kota tanggerang. Hasil penelitian menunjukkan nilai korelasi variabel *responveness* terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.181 dengan signifikansi $0.446 > 0.05$ dinyatakan variabel *responsiveness* tidak ada hubungan antara *responveness* dengan tingkat kepuasan masyarakat. Sedangkan *pearson correllation* variabel *responsibiliti* terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.586 dengan signifikansi $0.015 \leq 0.05$ memiliki hubungan yang signifikan antara variabel *responsibilitas* dengan kepuasan masyarakat, dan variabel akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.575 dengan signifikan $0.008 \leq sig. 0.05$ memiliki hubungan yang signifikan terhadap antara variabel akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat. Maka penyelenggaraan layanan bagi masyarakat pada kondisi apapun tetap memperhatikan kebijakan atau aturan administasi layanan publik yang mengutamakan nilai dan norma yang berlaku dimasyarakat.

Kata Kunci: *Responsiveness; Responsibilitas; Akuntabilitas; Kepuasan Masyarakat*

Pendahuluan

Pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009 adalah rangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan pelayanan publik. (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021). Di era pandemi Covid-19 ketika kebijakan pemerintah telah membatasi hampir seluruh aktivitas perkantoran dan pelayanan publik dibatasi oleh kebijakan dari pemerintah dengan membatasi ruang gerak, pemerintah memberlakukan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) selama bekerja. Jam kerja dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dibatasi oleh peraturan yang telah ditetapkan pemerintah sehingga operasional kantor berdampak pada proses pelayanan kepada masyarakat, dimana diharapkan dapat melayani masyarakat dengan cepat, tepat dan aman, sehingga yang diinginkan atau diharapkan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat, karena pelayanan masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk di semua sektor industri maupun sektor non industri, oleh karena itu aturan atau kebijakan yang ditetapkan oleh suatu instansi tersebut harus memiliki pertimbangan baik atau buruknya dampak dari suatu kebijakan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Tismayuni dari Ombudsman Republik Indonesia menyatakan empat standar pelayanan yang menjadi solusi peningkatan kepada masyarakat yaitu (1) memberikan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan; (2) meningkatkan sistem manajemen jaringan; (3) adaptasi infrastruktur dan fasilitas pelayanan; (4) meningkatkan kemampuan penyedia layanan (Kurdi, 2020).

Berdasarkan hasil pengamatan yang di kantor Kelurahan Babakan Tangerang dampak dari kebijakan pemerintah yang memberlakukan WFH dan WFO menjadi permasalahan dalam pelayanan publik yaitu dalam memenuhi keinginan masyarakat untuk dapat dilayani dengan cepat, tepat dan nyaman seperti ketika masyarakat ingin mengurus surat kematian, surat numpang nikah atau mengambil E-KTP, dan lain sebagainya petugas kelurahan tidak berada di meja kerja sehingga orang harus menunggu dalam waktu yang cukup lama, selain itu tidak tersedia buku registrasi bagi masyarakat yang datang ke kantor kelurahan babakan dan tidak tersedianya nomor antrian maka dengan begitu pelayanan tersebut terkesan kurang tertib selain itu dalam mencari dokumen yang diinginkan masyarakat membutuhkan waktu lama, hal karena kantor kelurahan babakan belum sepenuhnya mengoptimalkan pemanfaatan teknologi modern atau dengan kata lain tidak menggunakan sistem layanan online. Teknologi informasi merupakan solusi yang ditawarkan pemerintah dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga pelayanan publik menjadi semakin efisien. Kepuasan masyarakat merupakan suatu keadaan dimana keinginan atau harapan, serta aspirasi kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Maka dapat dikatakan pelayanan yang memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan atau harapan dan kebutuhan penerima layanan atau masyarakat, oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan dengan memperhatikan kebutuhan, keinginan atau harapan masyarakat agar pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat selalu dapat diberikan secara cepat, tepat, transparan, mudah dilaksanakan dan tidak diskriminasi (Rasyid & Pribadi, 2021)

Sehubungan dengan hal tersebut bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat penting dan strategis, karena adanya komunikasi langsung antara masyarakat dan pengelola pelayanan publik dalam hal ini petugas kelurahan babakan, hal ini karena kualitas pelayanan publik bersifat kasat mata, dapat diamati, dan langsung diapresiasi oleh masyarakat. Menurut Lenvine menyatakan bahwa indikator

kualitas pelayanan terdiri dari *responsiveness* (responsivitas) yaitu kemampuan penyelenggaraan pelayanan dalam memenuhi harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan pengguna layanan; *responsibility* (responsibilitas) merupakan ukuran yang dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana proses penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan sesuai dengan asas-asas atau ketentuan administrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah/organisasi, dan *accountability* (akuntabilitas) merupakan ukuran untuk mengetahui sejauh mana penyelenggaraan pelayanan telah sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma yang berlaku di masyarakat (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu (Rukayat, 2017) menyatakan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau karyawan dalam aspek *reliability* terkait dengan keandalan dalam menangani keluhan masyarakat; *tangible* (bukti fisik) ruang pelayanan yang berwujud (fisik) dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan seseorang selama berada di ruang pelayanan tersebut; aspek daya tanggap/*responsivitas* merupakan bukti nyata suatu tindakan yang dilakukan oleh petugas/karyawan dalam menanggapi dan mengenali kebutuhan serta aspirasi masyarakat, dalam hal ini respon atau kewaspadaan petugas untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan; aspek jaminan bagi masyarakat yang berkunjung ke instansi pemerintah agar dapat dilayani dengan baik dalam memenuhi kebutuhan atau keinginannya, oleh karena itu petugas/karyawan sudah memastikan bahwa pemenuhan kebutuhan atau keinginan masyarakat dapat menciptakan rasa aman bagi masyarakat selama bertugas, (Haizah, Muhammad, & Haeruddin, 2019) judul artikel mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (*Responsivitas, Responsibility dan Akuntabilitas*) terhadap Kepuasan Masyarakat menyatakan kualitas pelayanan publik dengan persentase 64% termasuk kategori baik, dan korelasi sebesar 0.87 antara variabel kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat terdapat hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Pricilia Ma'ruf dkk (2021) judul artikel mengenai Birokrasi Pelayanan Publik Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo menyatakan responsivitas dan responsibilitas dikatakan baik, tetapi akuntabilitas kurang baik terhadap kepuasan masyarakat, oleh karena itu akuntabilitas perlu ditingkatkan dengan memberdayakan kemampuan pegawai dan mendorong pegawai untuk memahami dan memperhatikan aspirasi masyarakat sebagai pengguna dalam layanan instansi. (Adnan, Cornelia, & Hendri, 2022) judul artikel mengenai Ketepatan Waktu, Daya Tanggap, dan Ketelitian terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha pada Kantor Camat Bengkoang menyatakan secara simultan semua variabel Ketepatan Waktu, Daya Tanggap dan Ketelitian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,653 dan taraf signifikansi 0.000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05. Selanjutnya hasil penelitian mengenai pelayanan publik di masa covid-19 (Ibrahim, Pangkey, & Dengo, 2021) menyatakan pelayanan publik masih belum optimal yang diberikan oleh aparat, hal ini dapat dilihat dari empat indikator pelayanan publik yang dianggap kurang optimal yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan akuntabilitas, dan satu indikator yang sangat optimal dalam pelayanan publik yaitu indikator responsibilitas.

Berikutnya (Rifani, 2021) menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 ini yang menjadi tolak ukur yaitu peningkatan pelayanan di masa pandemi peningkatan pelayanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan teknologi informasi yang cepat dan akurat. Sedangkan menurut (Nihayaty, 2021) yang membahas inovasi kebijakan Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur di era Covid-19 menunjukkan adanya kesiapan dan keluwesan serta kemampuan beradaptasi pada

perubahan kondisi sosial yang di era pandemi Covid-19 salah satunya dapat dilakukan dengan menaikkan taraf pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila penyelenggaraan pelayanan dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam berinteraksi dengan penerima layanan. Maka harus diimbangi dengan kualitas responsivitas, *responsibility* dan akuntabilitas. (Herwinsyah,2018), selanjutnya responsivitas merupakan kemampuan dari karyawan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, mengembangkan program pelayanan publik dan kemampuan menyelesaikan tugas dan tujuan organisasi sesuai kebutuhan masyarakat. Responsibilitas (tanggungjawab) merupakan ukuran seberapa jauh penyelenggaraan publik dilakukan sesuai prosedur atau ketentuan yang telah ditetapkan (Astri, Patrisia, & Sri, 2020), dan Akuntabilitas yaitu sistem pelaksanaan layanan yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan (Lala Israyani, 2021).

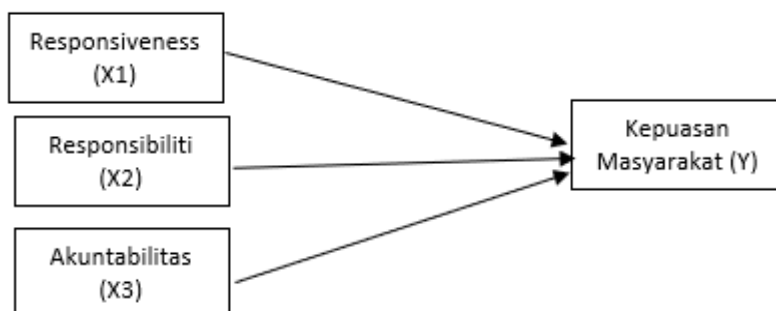
Berdasarkan uraian di atas, masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut (1) apakah variabel *responsiveness* memiliki hubungan positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat; (2) apakah variabel *responsibility* memiliki hubungan positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat; (3) apakah variabel akuntabilitas memiliki hubungan positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Maka berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini yaitu (1) untuk mengetahui pengaruh hubungan variabel *Responsiveness* terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babakan Kota Tangerang; (2) untuk mengetahui pengaruh variabel *Responsibility* terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babakan Kota Tangerang; (3) untuk mengetahui pengaruh variabel Akuntabilitas terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babakan Kota Tangerang.

Metode

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Objek pada penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Kantor Kelurahan Babakan Kota Tangerang untuk mengurus berkas atau dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, subyek penelitian Hubungan *responsiveness*, *responsibilitas*, dan akuntabilitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sampel pada penelitian ini menggunakan sampel random (*random sampling*), dan jumlah populasi sebanyak 20 responden. Teknik pengumpulan pengolahan data penelitian menggunakan studi kepustakaan dan penyebaran angket. Selanjutnya hasil angket diolah dengan aplikasi software SPSS versi 25, kemudian untuk mengetahui data tersebut valid dan handal maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas, setelah itu dilakukan uji asumsi klasik dan korelasi pearson (*pearson correlation*).

Berikut kerangka pemikiran pada penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Diolah: Peneliti 2022

Berdasarkan gambar diatas, hipotesis penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

H1: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara Variabel Responsiveness terhadap Kepuasan Masyarakat

H2: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara Variabel Responsibilitas terhadap Kepuasan Masyarakat

H3: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara Variabel Akuntabilitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Hasil penyebaran angket terhadap 20 responden yang dinyatakan valid atau layak pada uji validitas, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil uji validitas pada penelitian ini diperoleh $n=20$, taraf signifikan 5%, dan r_{tabel} 0.444 dapat dikatakan semua instrumen pada variabel ini dapat dinyatakan valid dan layak karena nilai r_{hitung} lebih besar dari tabel. Lihat tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Butir Pertanyaan	Nilai Rhitung	Nilai Rtabel	Signifikansi
Variabel Responsivitas			
1	0.800		
2	0.872		
3	0.872	0.444	0.000
4	0.822		
5	0.818		
Variabel Responsibilitas			
6	0.749		0.000
7	0.600		0.005
8	0.638	0.444	0.002
9	0.672		0.001
10	0.465		0.044
Variabel Akuntabilitas			
11	0.927		
12	0.810		
13	0.849	0.444	0.000
14	0.777		
15	0.810		

Sumber: SPSS 2022

Menurut (Suardi, 2019) untuk mengetahui tiap butir pertanyaan pada angket penelitian dapat dikatakan valid atau tidak dengan membandingkan r_{hitung} dan r_{tabel} apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan taraf signifikan dibawah 5% maka dapat dikatakan angket tersebut valid dan layak.

2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dikatakan cukup baik apabila memiliki koefisien reliabilitas (r_{11}) lebih besar dari 0.6. Uji reliabilitas pada penelitian dilakukan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen pertanyaan sebagai alat ukur dan hasil pengukuran dapat dipercaya atau handal. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dikatakan semua instrumen dinyatakan valid karena nilai *Cronbach's Alpha* pada penelitian ini lebih besar dari nilai koefisien (r_{11}) 0.6 lihat tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Skor Cronbach's Alpha	Nilai Koefisien (r11)	Keterangan
Responsiveness (X1)	0.745	0.6	Reliabel
Responsibility (X2)	0.659		Reliabel
Akuntabilitas (X3)	0.695		Reliabel
Tingkat Kepuasan (Y)	0.700		Reliabel

Sumber: SPSS 2022

Menurut (Sugiyono, 2017) uji reliabilitas merupakan derajat konsistensi dan stabilitas dari data yang dihasilkan, dimana data yang dinyatakan reliabel jika nilai cronbach alpha $\alpha > 0.6$, dan jika nilai cronbach alpha $\alpha < 0.6$ data dinyatakan tidak reliabel.

3. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas untuk memastikan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal.

Tabel 3. Uji Normalitas

	<i>Tests of Normality</i>					
	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Responsivitas.X1	.103	20	.200*	.981	20	.945
Responsibilitas.X2	.163	20	.169	.974	20	.839
Akuntabilitas.X3	.164	20	.164	.937	20	.210
Kepuasan.Y	.093	20	.200*	.977	20	.890

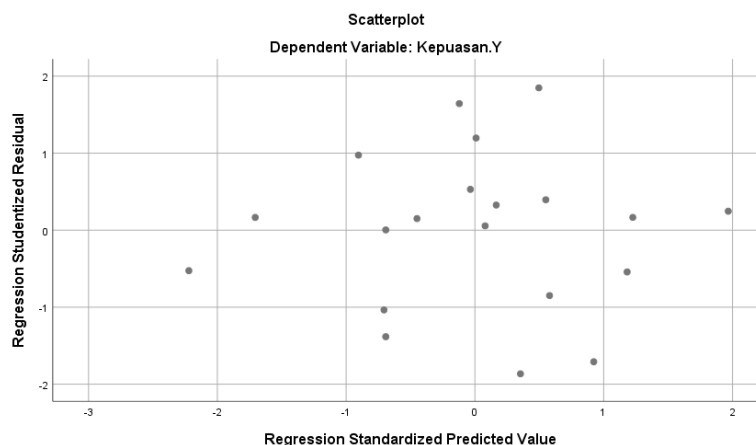
*. *This is a lower bound of the true significance.*

a. *Lilliefors Significance Correction*

Uji normalitas Kolmogorov Smirnov merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui sebaran data acak dan spesifik pada suatu populasi, pengujian kolmogorov Smirnov digunakan untuk sampel data lebih dari 50 sampel, sedangkan uji normalitas Shapiro-Wilk digunakan untuk sampel data kurang dari 50 sampel. Dasar pengambilan keputusan jika $Asymp.Sig. (2-tailed) > 0.05$ maka data berdistribusi normal (Suardi, 2019). Berdasarkan tabel 3 menunjukkan hasil uji normalitas pada penelitian ini semua variabel dapat dikatakan berdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh (Ghozali, 2018) bahwa uji normalitas pada suatu penelitian dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05.

4. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan melakukan pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini untuk membuktikan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada hasil penelitian ini. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1, dimana grafik menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar secara acak dan tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.



Gambar 1. Grafik Uji Heteroskedasitas
Sumber SPSS 2022

Menurut (Ghozali, 2018) penelitian yang baik adalah penelitian yang tidak terdapat heteroskedasitas pada model regresi. Dengan demikian hasil dari penelitian ini dapat dikatakan baik karena tidak terdapat heteroskedasitas.

5. Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali, 2018) untuk mengetahui ada atau tidak adanya gejala multikolinearitas pada hasil penelitian apabila nilai VIF < 10,00 dan nilai Tolerance > 0.10 maka terdapat gejala multikolinearitas, sebaliknya jika nilai VIF >10.00 dan nilai tolerance < 0.10 maka terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Coefficients			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Responsivity.X1	.912	1.096
	Responsibility.X2	.738	1.355
	Akuntabilitas.X3	.792	1.262

a. Dependent Variable: Kepuasan.Y

Sumber: SPSS 2022

Pada tabel 4 pengujian multikolinearitas pada penelitian ini menunjukkan nilai VIF lebih kecil dari 10.00 yaitu variabel responsivitas (X1) 1.096; variabel responsibilitas (X2) 1.355 dan variabel akuntabilitas (X3) 1.262, dan nilai tolerance lebih besar dari 0.10 yaitu variabel responsivitas (X₁) 0.912; variabel responsibilitas (X₂) 0.738, dan variabel akuntabilitas (X₃) 0.575. berdasarkan hasil pengujian tersebut maka dapat dikatakan hasil pengujian pada penelitian ini terdapat gejala multikolinearitas.

6. Uji Autokorelasi

Tabel 5. Uji Autokorelasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.653 ^a	.426	.318	3.034	2.210

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas.X3, Responsivity.X1, Responsibilitas.X2

b. Dependent Variable: Kepuasan.Y

Menurut (Ghozali, 2018) uji autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui hasil pengujian dari model regresi linier, model regresi yang baik adalah terbebas dari autokorelasi. Pada penelitian ini uji autokorelasi menggunakan Durbin Watson (DW), dengan dasar pengambilan keputusan apabila $d > d_U$ maka tidak terdapat autokorelasi positif atau jika $(4-d) > d_U$ maka tidak terdapat autokorelasi negatif.

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan nilai DW pada hasil penelitian diketahui sebesar 2.210 nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% dengan jumlah sampel (N) 20 dan jumlah variabel 3 ($k=3$) diperoleh nilai d_U sebesar 1.6763 dan d_L sebesar 0.9976, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji autokorelasi pada penelitian ini yaitu $DW 2.210 > 1.6763$, dan $(4-DW)=1.790 > 1.6763$ hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil autokorelasi pada analisis regresi tidak terdapat autokorelasi positif dan tidak terdapat autokorelasi negatif, dengan demikian dapat dinyatakan hasil penelitian tidak terdapat autokorelasi.

7. Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan hasil determinasi (R^2) pada penelitian ini menunjukkan nilai koefisien korelasi atau determinasi “R” sebesar 0.653 maksudnya bahwa ada keterkaitan antara variabel responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat. Nilai ini menunjukkan keterkaitan yang kuat antar variabel. Selanjutnya nilai koefisien determinasi (R Square) yaitu 0.426 atau 42,6% hasil ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan sisanya sebesar 0.574 atau 57,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini. Menurut (Ghozali, 2018) jika nilai adjusted R^2 kecil artinya kemampuan tiap variabel dependen sangat terbatas, dan nilai yang mendekati 1 artinya semua variabel-variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen (tingkat kepuasan masyarakat), maka pengaruh tersebut akan semakin kuat.

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. An error of the Estimate
1	.653 ^a	.426	.318	3.034
a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas.X3, Responsivitas.X1, Responsibilities.X2				
b. Dependent Variable: Kepuasan.Y				

8. Hasil Uji Analisis Korelasi Pearson

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Pearson

Correlations					
		Respo nsivita s.X1	Respon sibilitas .X2	Akuntabi litas.X3	Kepuas an.Y
Responsivity.X1	Pearson	1	.296	.142	.181
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		.205	.549	.446
	N	20	20	20	20
Responsibility.X2	Pearson	.296	1	.456*	.536*
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.205		.043	.015
	N	20	20	20	20

Akuntabilitas.X3	Pearson	.142	.456*	1	.575**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.549	.043		.008
	N	20	20	20	20
Kepuasan.Y	Pearson	.181	.536*	.575**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.446	.015	.008	
	N	20	20	20	20

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber. SPSS 2022

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa hasil pengujian korelasi pearson sebagai berikut:

a. H_1 *Responsiveness* dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan nilai *pearson correlation* pada *responsiveness* (X_1) sebesar 0.181 dan nilai sig.(2-tailed) 0.446, hipotesa H_1 diterima. Ini menunjukkan *responsiveness* dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat memiliki hubungan linier positif, dan signifikan. Hasil penelitian ini sekaligus menegasi temuan dari penelitian sebelumnya (Dewi, 2020) yang menyatakan *responsiveness* mempunyai keterkaitan hubungan dengan Kepuasan Masyarakat yang cukup baik, karena petugas publik mampu menciptakan komunikasi dari kedua belah pihak (petugas publik dengan masyarakat) sehingga membantu permasalahan atau kesulitan yang dihadapi masyarakat, dengan cara menanyakan langsung kepada masyarakat kebutuhan atau keinginan dan aspirasi. Selanjutnya (Nurhidayat & Efendi, 2021) menyatakan bahwa *responsivitas* memiliki hubungan positif dan signifikan berdasarkan hasil pengujian uji-t diperoleh t_{hitung} sebesar $2.638 > t_{tabel}$ 1.98896, signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$, hal ini karena respon atau daya tanggap karyawan yang cepat dan tanggap membuat masyarakat merasa puas. (Ma'ruf, Mochammad, & Hasan, 2022) menyatakan pengukuran *responsivitas* pada tingkat kemampuan seorang karyawan dalam memahami kebutuhan masyarakat, mencatat agenda dari keinginan masyarakat dan mengutamakan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi atau keinginan masyarakat. *Responsiveness* adalah kesediaan dalam memberikan pelayanan dengan rasa tanggungjawab, cepat, tepat dan akurat, selain itu ketulusan dan keaktifan seorang karyawan dalam melayani masyarakat dapat memuaskan masyarakat, hal ini karena keinginan atau harapan dan kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi (Hamim, Lolita, & Sella, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *responsiveness*/Daya tanggap karyawan di Kantor Kelurahan Babakan Tangerang di masa pandemi covid-19 kurang memperhatikan dan merespon serta kurang sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti ketika masyarakat datang ke kantor Kelurahan tidak ada petugas di dalam ruangan tersebut yang dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan segera sehingga masyarakat harus menunggu di ruang tunggu, dan ketika karyawan kelurahan sudah berada di ruang kerja, tidak langsung merespon atau menanyakan kebutuhan dari masyarakat tapi menunggu masyarakat yang bertanya mengenai prosedur atau ketentuan pengurusan dokumen kematian, dokumen pindah alamat, dokumen pengurusan Kartu Keluarga atau E-KTP, dan masyarakat menilai karyawan Kantor Kelurahan Babakan Tangerang terkesan lambat dalam mencari atau menemukan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga tidak jarang dari masyarakat untuk diminta kembali datang ke Kantor Kelurahan Babakan Tangerang atau petugas kantor kelurahan Babakan akan menyampaikan dokumen akan dititipkan kepada Ketua RT. Keadaan ini berkaitan dengan daya tanggap atau respon dari petugas publik khususnya karyawan Kantor Keluraha

Babakan di era pandemi covid-19 yang mana komunikasi secara langsung dibatasi dengan PROKES (Protokol Kesehatan), sehingga intonasi yang disampaikan kurang jelas atau sulit dimengerti oleh masyarakat, selain itu petugas kantor Kelurahan Babakan Tanggerang diberlakukan WFO dan WFH, hal ini tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam memenuhi keinginan, yang terkesan petugas Kantor Kelurahan Babakan Tanggerang kurang memberikan respon dan kepedulian petugas dalam melayani masyarakat dan petugas terkesan kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka solusi dari permasalahan tersebut perlu dikembangkan atau ditingkatkan sistem layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi modern dalam menunjang kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses layanan yang diinginkan dimana saja tanpa dibatasi ruang, dengan demikian proses layanan bagi masyarakat lebih mudah, akurat, aman, nyaman, dan perlu adanya program pelatihan bagi karyawan mengenai konsep pelayanan prima, serta program pelatihan penggunaan aplikasi yang berbasis online. Dengan demikian faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pada variabel *responsiveness* pada penelitian ini antara lain kecepatan dan ketepatan dalam merespon keinginan atau kebutuhan masyarakat; serta kepedulian atau empathy petugas dalam memenuhi aspirasi dan harapan masyarakat dan memiliki perhatian kepada masyarakat ketika masyarakat menyampaikan permasalahan yang dihadapi.

b. H2 Tanggungjawab (*Responsibility*) terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan nilai pearson corellation pada responsibility sebesar 0.536, dan signifikansi maka H2 diterima bahwa variabel responsibility memiliki hubungan yang positif, dan nilai signifikansi (sig.2 tailed) sebesar $0.015 < 5\%$ menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara responsibility dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat. Pernyataan ini didukung oleh (Herri & Dewi, 2021) yang menyatakan bahwa responsibility mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis sebesar 5,423 dan p-value $0.000 < 0.05$.

Dengan demikian, *responsibility* atau Tanggungjawab terhadap kepuasan masyarakat yang dinilai cukup baik, hal ini perlu adanya peningkatan dan penyesuaian dalam menyelenggarakan kegiatan layanan masyarakat dengan penuh tanggungjawab, respon pada kebutuhan atau harapan dan keinginan masyarakat di Kelurahan Babakan Tangerang dimasa pandemi Covid-19, yang mana dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab untuk memberikan atau memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan masyarakat dibatasi dengan kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan pemerintah sehingga kecepatan dan ketepatan dalam memenuhi keinginan dari masyarakat kurang dilaksanakan dengan baik seperti kesulitan mencari dokumen atau berkas sehingga untuk menemukan berkas atau dokumen yang diinginkan oleh masyarakat terkesan lambat dan kurang cekatan. Maka solusi dari permasalahan tersebut adalah memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kompetensi atau keterampilan *soft skill* untuk melayani lebih dari yang diharapkan masyarakat yaitu memenuhi keinginan masyarakat yang semakin tinggi tingkat kebutuhan atau keinginan masyarakat untuk dapat dilayani dengan baik sesuai dengan harapan dari masyarakat yaitu perhatian, ketepatan, keakuratan, kecermatan, keamanan dan kenyamanan, baik layanan melalui *offline* atau layanan *online*, selain itu ketika memberikan pelayanan petugas publik harus bersikap objektif yaitu layanan yang tidak membedakan masyarakat dari segi harkat atau martabat, hal tersebut merupakan usaha bagi pemberi jasa untuk memenuhi harapan atau tujuan dari layanan yaitu memuaskan masyarakat. Pernyataan tersebut sejalan dengan (Astri, Patrisia, & Sri, 2020) yang menyatakan Responsibilitas atau tanggungjawab merupakan kualitas pelayanan dari pemberi jasa untuk memenuhi kepuasan masyarakat dengan

ketentuan atau standar pelayanan yang telah ditetapkan secara profesional, dan layanan tersebut dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan atau jasa dari petugas publik. dan (Ma'ruf, Mochammad, & Hasan, 2022) menyatakan bahwa tugas dan tanggungjawab karyawan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat mengutamakan kesopanan, ramah, perhatian, kecepatan dan ketepatan merupakan kualitas dari layanan prima untuk memenuhi keinginan dari masyarakat, termasuk perubahan lingkungan atau kondisi dari era pandemi covid-19, dimana perubahan dinamis pada suatu instansi sangat penting untuk diperhatikan dalam layanan prima. Prinsip-prinsip layanan administrasi yang dikembangkan Gulick & Urwick dalam (Wicaksono & Ismail, 2015) meliputi (1) prinsip hirarki yaitu gambaran mengenai penempatan karyawan yang tepat sesuai dengan keterampilan yang dimiliki karyawan (*the right man and the right place*), maka suatu instansi akan memperhatikan keterampilan yang dimiliki karyawan; (2) Prinsip kesatuan komando yaitu keefektifan komunikasi pada pelaksanaan tugas merupakan hal yang sangat penting agar karyawan dapat melakukan kegiatan sesuai dengan instruksi dari pimpinannya; (3) Prinsip spesialisasi fungsional yaitu pembagian kerja yang didasarkan pada kualitas karyawan baik kemampuan soft skill maupun hard skill yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat; (4) Prinsip rentang kendali yaitu jangkauan pengawasan yang dilakukan pimpinan kepada karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya; (5) Prinsip desain organisasi yaitu cara menyusun personil dalam suatu instansi mengacu pada kedudukan dan fungsi instansi pada penyelenggaraan layanan masyarakat.

Dengan demikian, indikator yang terkait dengan kepuasan masyarakat pada variabel *responsibility* antara lain perhatian, kesopanan, keramahan, kecepatan, ketepatan, keakuratan, kenyamanan, keamanan, dan kehandalan, serta memberikan jasa pelayanan yang sama pada siapapun (tidak terbang pilih), hal ini merupakan sikap atau tindakan profesionalisme dalam penyelenggaraan kegiatan layanan untuk memuaskan masyarakat baik melalui layanan secara online atau offline.

c. H3 Akuntabilitas (*Accountability*) terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan hasil pengujian analisis pearson pada variabel akuntabilitas dengan tingkat kepuasan masyarakat nilai *correlation pearson* sebesar 0.575, dan signifikansi (*Sig.2 tailed*) $0.00 < 0.05$ dimana H₃ diterima. Dengan demikian hasil pengujian ini dapat dikatakan bahwa variabel akuntabilitas dengan tingkat kepuasan masyarakat memiliki hubungan positif yang cukup baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Rahayu, Diatmika, & Noviana, 2022) yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena akuntabilitas merupakan transparansi, pengendalian dan pertanggungjawaban pemerintah dalam memberikan layanan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, akurat dan mudah diakses, selain itu untuk membuktikan keberhasilan suatu instansi dalam penyelenggaraan layanan bagi masyarakat tentunya melihat ukuran kepuasan dari masyarakat yaitu masyarakat merasa puas apabila harapan atau keinginan dapat terpenuhi, dan (Murdiono, 2017) menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat cukup baik dengan nilai persentase 78,67%, hal ini karena kecakapan atau kemampuan petugas pemberi layanan kepada masyarakat memiliki kemampuan, kesanggupan, kepandaian atau keahlian dari seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggungjawab.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dikatakan akuntabilitas merupakan upaya karyawan pada penyelenggaraan layanan masyarakat di era pandemi Covid-19 dengan mematuhi kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan pemerintah yaitu yaitu PROKES (Protokol Kesehatan) yang mana karyawan atau masyarakat wajib memakai masker, mengatur jarak yang mana proses layanan yang dilakukan secara langsung (*offline*),

mencuci tangan atau menggunakan sanitaizer, dan karyawan publik dan masyarakat sudah harus divaksin. Selain itu kebijakan yang ditetapkan oleh instansi memberlakukan WFO dan WFH, namun kebijakan-kebijakan tersebut tidak mengurangi tugas dan tanggungjawab karyawan di Kantor Kelurahan Babakan Tangerang untuk memberikan layanan yang baik bagi masyarakat yang disesuaikan dengan aturan yang berlaku di lingkungan masyarakat seperti waktu pelaksanaan operasional layanan dibuka; jaminan keamanan; keterbukaan atas informasi yang dibutuhkan masyarakat, memberikan layanan dengan adil, mengucapkan salam, menanyakan kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi masyarakat, bersikap sopan, ramah, perhatian, empati serta cekatan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh (Ummah, 2020) menyatakan akuntabilitas merupakan suatu standar dalam penyelenggaraan layanan masyarakat yang disesuaikan dengan lingkungan masyarakat seperti nilai atau norma layanan yang berlaku dimasyarakat tersebut, antara lain jaminan penegak hukum, hak azasi manusia, transparan, keadilan, kepastian, dan ketepatan waktu yang dikembangkan bagi masyarakat pengguna jasa, dan (Ma'ruf, Mochammad, & Hasan, 2022) menyatakan bahwa kebijakan dan pelaksanaan tugas karyawan disesuaikan dengan kebijakan dan nilai atau norma yang berkembang di masyarakat, serta kemampuan karyawan dalam memahami dan memperhatikan keinginan dari masyarakat. Dengan demikian indikator akuntabilitas pada penelitian ini antara lain transparansi atau keterbukaan, pengendalian dan pertanggungjawaban suatu lembaga/instansi pemerintah dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat serta tata krama atau etika layanan.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari pembahasan dapat dikatakan responsiveness (daya tanggap) tidak memiliki hubungan secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini karena dimasa pandemi covid-19 instansi pemerintah maupun swasta wajib mematuhi prokes dan jam kerja juga dibatasi untuk mencegah penularan covid-19 sehingga hal tersebut berdampak pada daya tanggap atau respon dari sisi yang menerima pelayanan (masyarakat), terhadap sikap atau perilaku karyawan saat memberikan pelayanan yang terkesan kurang simpati, empati atau kurang memahami kebutuhan, keinginan dan aspirasi masyarakat. Sedangkan variabel responsibility dan akuntabilitas memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, karena dimasa pandemi covid-19 karyawan atau petugas tetap memberikan layanan bagi masyarakat dengan tanggungjawab pada pelaksanaan tugasnya untuk memenuhi keinginan atau harapan masyarakat dengan berpedoman terhadap prinsip-prinsip administrasi pelayanan publik dan hirarki dengan mengutamakan nilai dan norma yang berlaku dimasyarakat seperti transparan dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang merata, ketepatan waktu, kepastian, dan jaminan rasa aman yang mampu memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Daftar Pustaka

- Adnan, Cornelia, & H. H. (2022). Pengaruh Ketepatan Waktu, Daya Tanggap, dan Ketelitian Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha pada Kantor Camat Bengkong. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 6(1), 223-233.
- Afifah, N., & Fitria, A. (2022). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Samsat Sidoarjo. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 11(8).

- Astri, D. S., Patrisia, N. E., & S. I. (2020). Penerapan Responsibilitas dan Transparansi Layanan Publik. *Jurnal Professional (Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik)*, 7(1), 43-48.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021, Desember 2). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*, 22(2), 105-122.
- Dewi, R. K. (2020). Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return On Asset (ROA) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Periode 2013-2017. *Jurnal E-Bis (Ekonomi Bisnis)*, 4(1), 78-87.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadi, N., & O. T. (2018). Pengaruh Empaty, Tangible, Responsivess, Kedisiplinan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Daerah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 6(2), 1-16.
- Haizah, M. R., & H. S. (2019, Oktober). Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang. *Jurnal Praja (Jurnal Ilmiah Pemerintahan)*, 7(3), 82-87.
- Hamim, S., L. V., & S. P. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal PUBLIKA (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 6(1), 1-10.
- Herri, S., & Dewi, P. (2021). Pengaruh Empaty, Responsibility dan Tangible PELayanan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat di Palang Merah Indonesia (PMI) Surakarta. *ESUCHUM (Economics, Social and Humanities Journal)*, 1(1), 22-28.
- Ibrahim, M., Pangkey, M., & Dengo, S. (2021). Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Camat Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(108), 43-52.
- Kurdi, M. (2020, Desember). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 7(4).
- Ma'ruf, P., M. S., & H. B. (2022). Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. *HULONDALO (Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi)*, 1(1), 34-49.
- Murdiono. (2017, Oktober). Akuntabilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor KEcamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang. 5(3).
- Nihayaty, A. I. (2021). Penyesuaian Birokrasi di Masa Pandemi Covid-19 Kantor KEmenterian Agama Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 5(1).
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021, April). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivenes dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di KANTor Balai Desa Purwosari KEcamatan KALiwiro Kabuoaten Wonosobo. *Journal of Economic, BUssiness and Engineering (JEBE)*, 2(2).
- Rahayu, S., Diatmika, I., & Noviana. (2022). Akuntabilitas Publik dan Kualitas Pelayanan dalam memberikan Kepuasan kepada Masyarakat Studi Pada Kantor Desa Labuhan Sumbawa. *Jurnal Riset Kajian Teknologi dan Lingkungan (JRKTL)*, 5(2), 017-024.
- Rasyid, S. B., & Pribadi, U. (2021). Implikasi Reformasi Birokrasi Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Warga di Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(3), 430-447.
- Rifani, D. N. (2021). Pelayanan Publik PAda Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala-Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 115-124.

- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. *JIMIA (Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi)*, 11(2), 56-65.
- Suardi. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT Bank Mandiri Tbk, Kantor Cabang Pontianak. *JBEE (Journal Business Economics and Entrepreneurship)*, 1(2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Ummah, M. (2020). *Responsibilitas Pelayanan Publik di Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kabupaten Luwu Timur*. Makasar: Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.
- Wicaksono, K. W., & Ismail, H. H. (2015). Penerapan Prinsip-Prinsip Administrasi dalam Birokrasi Indonesia. *Jurnal Bina Praja (Journal of Home Affairs Governance)*, 5(3), 163-168.
- Widyawati, E., Rahman, L. A., & H. H. (2022). Pengaruh Pengawasan Kerja dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Rigel Segara Batam. *Jurnal Sains Sosio HUMANIORA*, 6(1), 331-345.