

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAPADA APLIKASI PRO-DENPASAR DI KOTADENPASAR

Aulia Dewi Syafitri ¹⁾, Putu Eka Pumamaningsih²⁾, I Putu Dharmanu Yudhartha³⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: auliarby5758@gmail.com¹⁾, ekapurnama@unud.ac.id²⁾, p_dharmanu@unud.ac.id³⁾

ABSTRACT

PRO-Denpasar application on aims to accommodate and handle all public complaints in Denpasar City. Of course, this application is an alternative in the midst of the Covid-19 pandemic because with this application, people get services online. Therefore, the service expected by the community is quality service by prioritizing user satisfaction. The method used by the author is the Quantitative method with the Probability Sampling technique using SPSS data from the questionnaire distribution. The theoretical basis used is service quality according to Parasuraman 2013 there are five indicators: reliability, responsiveness, certainty, empathy, form and using user satisfaction theory according to Kotler and Keller 2012 there are 5 indicators: conformity of expectations, recommendations, loyalty, interest in returning, and system complain. The results obtained are that there is a correlation of 0.776 with a strong relationship level (Sugiyono, 2013) so that hypothesis 1 is accepted, which means that there is an influence of service quality on user satisfaction on the PRO-Denpasar application in Denpasar City, amounting to 60.2%.

Keywords: Service Quality, PRO-Denpasar Application, Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pengaruh teknologi yang berkembang pesat dirasakan oleh negara kita, Indonesia. Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang memiliki pengaruh baik dalam teknologi secara signifikan. Teknologi memiliki dampak positifnya antara lain yakni dengan adanya teknologi informasi memberikan keringanan untuk membuka wawasan setiap

orang karena adanya fitur dimana informasi didapatkan dengan sangat mudah, menciptakan sarana prasarana dalam membuka peluang bisnis bagi para wirausaha, dan menjadi sarana yang sangat efisien dalam hal komunikasi (Ratmingsih, 2020:1). Oleh karena itu, teknologi informasi menjadi peran utama bagi masyarakat. Selain dampak positif tentunya juga ada dampak negatifnya contohnya seperti yang dapat kita lihat bahwa di era saat ini orang menjadikan

seseorang menjadi malas berfikir, menjadikan seseorang bergantung pada teknologi yang ada, dan banyak terjadinya cybercrime atau kejahatan yang ada di media massa.

Proses kemajuan menghasilkan sebuah kondisi modernitas, dengan ditandai oleh pertumbuhan ekonomi, ekspansi atau perluasan budaya, dan perubahan sosial. Menurut Marx dan Engles dengan kemajuan teknologi di semua bidang maka teknik produksi yang diciptakan semakin canggih dan dengan harga yang murah. Begitu juga dengan teknologi komunikasi yang semakin berkembang akan membantu terjalinnya hubungan antar negara maju dan negara berkembang (Budiman 1995:43 dalam Atmadja & Ariyani, 2018:76). Di jaman ini kita memasuki era revolusi 4.0. Industri revolusi ini membawa perubahan yang signifikan dalam bidang teknologi informasi dan di bidang pelayanan publik. Revolusi yang terjadi menuntut tata kelola pemerintahan menjadi hal yang penuh inovatif, adaptif, dan transparansi. Hal ini juga menuntut pemerintah menggunakan sistem digital dalam melakukan pelayanan publik. Sistem digital yang dimaksud yaitu menciptakan pelayanan melalui sistem e government yang bertujuan untuk menghemat waktu (efisiensi), menjadikan pelayanan publik yang praktis (efektif), dan produktif dengan mengedepankan prinsip akuntabilitas dan transparansi.

Saat ini media sosial telah menjadi kebutuhan masyarakat untuk membantu kegiatannya seperti jalinan relasi atau hubungan antar individu, menjadikan sarana komunikasi

kepada publik, dan pemerintah. Tidak terkecuali dalam penyampaian aspirasi masyarakat yaitu dalam teknologi informasi. Berbagai fungsi yang terdapat pada media membuat media menjadikan alat untuk terselenggaranya suatu pelayanan pemerintahan publik. Bermanfaat dan tepat sasaran adalah hal yang diinginkan masyarakat untuk tersampainya sebuah aspirasi masyarakat kepada pemerintah. Melalui media ini, maka masyarakat mengharapkan pelayanan publik terhindar dari masa lalu yang kelam, seperti pelayanan publik yang terkesan lamban, sistem yang berbelit-belit, pemikiran ASN yang terkesan kaku dan gagap teknologi, serta menghindari terjadinya penyalahgunaan wewenang di 3 dalam birokrasi tersebut sebagaimana telah tercantum pada UU No.25 tahun 2009.

Proses kemajuan menghasilkan sebuah kondisi modernitas, dengan ditandai oleh pertumbuhan ekonomi, ekspansi atau perluasan budaya, dan perubahan sosial. Menurut Marx dan Engles dengan kemajuan teknologi di semua bidang maka teknik produksi yang diciptakan semakin canggih dan 2 dengan harga yang murah. Begitu juga dengan teknologi komunikasi yang semakin berkembang akan membantu terjalinnya hubungan antar negara maju dan negara berkembang (Budiman 1995:43 dalam Atmadja & Ariyani, 2018:76). Di jaman ini kita memasuki era revolusi 4.0. Revolusi yang terjadi menuntut tata kelola pemerintahan menjadi hal yang penuh inovatif, adaptif, dan transparansi. Hal ini juga menuntut pemerintah menggunakan sistem digital dalam

melakukan pelayanan publik. Sistem digital yang dimaksud yaitu menciptakan pelayanan melalui sistem e government yang bertujuan untuk menghemat waktu (efisiensi), menjadikan pelayanan publik yang praktis (efektif), dan produktif dengan mengedepankan prinsip akuntabilitas dan transparansi.

Pemerintah Kota Denpasar telah mensinergikan dan mengembangkan teknologi dengan asas pelayanan publik melalui elektronik guna menciptakan Kota Denpasar yang smart city atau kota pintar. Melalui pelayanan kota Denpasar sebagai smart city ini pemerintah memberikan wadah penampung aspirasi, keluhan, atau kendala yang dirasakan masyarakat Kota Denpasar. Pelayanan yang terjadi di Kota Denpasar memberikan predikat pertama sebagai kota cerdas IKCI pada tahun 2018 dengan penilaian menggunakan indikator Smart City Wheel, yang mana ini dikemukakan oleh Boyd Cohen. Tentunya menjadikan Kota Denpasar sebagai smart city adalah hal yang menguntungkan 4 bagi masyarakatnya. Pandemi yang saat ini terjadi membuat masyarakat sulit bergerak untuk menyuarakan aspirasinya dan mengadukan keluh kesahnya. Selain itu, Kota Denpasar memiliki penduduk yang cukup padat sehingga diperlukannya pelayanan yang berkualitas.

Peningkatan kapasitas penduduk menjadikan suatu wilayah memiliki masalah - masalah terbaru. Pasalnya, penduduk yang padat justru lebih banyak mengalami permasalahan seperti yang dikatakan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

(Kemdikbud) pada laman Kompas.com. Permasalahan yang terjadi di Kota Denpasar membuat pemerintah berupaya untuk diterapkan suatu teknologi informasi berbasis pelayanan publik yaitu aplikasi PRO-Denpasar atau Pelayanan Rakyat Online Denpasar berbasis pengaduan online. Kualitas harus dikedepankan untuk mendapatkan citra merk yang baik. Citra yang baik akan menciptakan rasa kepuasan pada pengguna aplikasi PRO-Denpasar. Kepuasan yang didapat oleh pengguna aplikasi PRO-Denpasar akan memberikan nilai yang baik.

Pasalnya, penduduk yang padat justru lebih banyak mengalami permasalahan seperti yang dikatakan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) pada laman Kompas.com. Permasalahan yang terjadi di Kota Denpasar membuat pemerintah berupaya untuk diterapkan suatu teknologi informasi berbasis pelayanan publik yaitu aplikasi PRO-Denpasar atau Pelayanan Rakyat Online Denpasar berbasis pengaduan online. Kualitas harus dikedepankan untuk mendapatkan citra merk yang baik. Citra yang baik akan menciptakan rasa kepuasan pada pengguna aplikasi PRO-Denpasar. Kepuasan yang didapat oleh pengguna aplikasi PRO-Denpasar akan memberikan nilai yang baik.

Tercatat dalam data di Dinas Komunikasi dan Informatika bahwa tahun 2013 terdapat 33 pengaduan, kemudian ditahun berikutnya yaitu 2014 mengalami peningkatan pengaduan sebesar 562 pengaduan yang artinya terdapat 595 pengaduan, terjadi kenaikan pada tahun

2015 menjadi 870 pengaduan, dan di tahun 2016 naik menjadi 2.567 pengaduan, pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 2.448 pengaduan dan sudah selesai ditangani. Pada tahun 2018, pengaduan online ini menurun drastis dengan total 1.693 pengaduan, dari 1.693 pengaduan diantaranya 1.132 telah ditindak lanjuti, 556 7 merupakan pengaduan respon tahap awal, dan 6 pengaduan yang belum ditindak lanjuti pasalnya terjadi masalah dalam peninjauan. Tahun 2019 naik menjadi 1.851. Tahun 2020 menurun kembali menjadi 1.501 pengaduan, sebagai berikut grafik laporan jumlah pengaduan pertahun yang dilakukan oleh Bidang Smart City.

Aplikasi PRO-Denpasar dikembangkan dan dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika untuk melakukan monitoring dan verifikasi. Dinas Komunikasi dan Informatika ini berperan besar terhadap pengaduan masyarakat yang masuk pada aplikasi PRO-Denpasar karena hanya dinas tersebut yang dapat mengakses dan mengelola jalannya aplikasi PRO-Denpasar. Menurut Gede Wirakusuma Wahyudi mengatakan bahwa PRO-Denpasar merupakan aplikasi smartphone dengan penggunaan secara online dengan website yang di dalamnya ditujukan adanya partisipasi publik dua arah. Dalam melakukan pelayanan publik menggunakan PRO-Denpasar yang berbasis online ini sebelumnya telah diteliti dan menemukan hasil bahwa PRO-Denpasar ini terbukti efektif dalam mendorong partisipasi masyarakat. Aplikasi PRO-Denpasar sudah diakui efektif oleh masyarakat.

Jika dilihat dari segi kualitas dan kepuasan pengguna, ini belum pernah dikaji sebelumnya. Padahal dalam memberikan sebuah pelayanan harus mengedepankan nilai kualitasnya juga sehingga dapat menimbulkan perspektif yang baik terhadap pelayanan yang diberikan berupa kepuasan bagi pengguna atau penerima layanan. Dengan begitu penulis tertarik menggali lebih dalam terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi PRO-Denpasar di Kota Denpasar.

2. KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut J Suprano, kualitas pelayanan adalah output yang wajib dicapai dari proses pelayanan yang diberikan. Tindakan yang dilakukan berupa Tindakan yang tidak berwujud serta dilupakan dan dirasakan. Menurut Parasuraman (2013), kualitas merupakan kata yang perlu dilakukan dengan baik bagi penyedia jasa yang memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Reliability (keandalan), Keandalan adalah kompetensi dalam pemberian layanan yang telah dijanjikan di awal secara akurat.
- b. Responsiveness (daya tanggap), daya tanggap adalah respon yang diberikan secara sadar dan ingin dalam memberikan bantuan kepada pelanggan secara cepat.
- c. Assurance (kepastian), kepastian adalah bagaimana pemberi layanan dapat memberikan rasa keamanan, kenyamanan, serta kepercayaan kepada pelanggan.

- d. Empathy (empati), empati adalah pemberi layanan dapat memberikan rasa peduli dan perhatian secara tulus kepada publik.
- e. Tangible (berwujud), yaitu kesan positif terhadap keadaan fisik seperti interior tempat penjualan, kesan pertama dari penampilan pemberi layanan yang dapat menarik perhatian pelanggan dalam proses pemberian pelayanan.

Kepuasan Pengguna

Pengertian kepuasan pengguna juga dapat disebut sebagai kepuasan pelanggan. Pasalnya, pengguna dapat diartikan sebagai pelanggan yang senantiasa menggunakan suatu aplikasi. Fandy Tjiptono (2012:146) Kepuasan pelanggan merupakan rasa Bahagia ataupun keewa terhadapn hasil yang diterima dengan membandingkan ekspektasi yang dirasakan. atas produk/barang/jasa. Kotler dalam Tjiptono mengidentifikasi 4 indikator yang menjadi tolak ukur mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran. Perusahaan yang berpusat pada pelanggan dimana diberikannya tempat untuk sarah ataupun keluhan dapat disampaikan.
2. Ghost Shopping (Mystery Shopping). Perusahaan mempekerjakan beberapa pembeli hantu untuk berpura-pura menjadi pelanggan potensial.
3. Lost Customer Analysis. perusahaan memahami alasan pelanggan tidak datang Kembali dikarenakan pindah ke perusahaan lain.

4. Survei Kepuasan Pelanggan. melalui survei ini, perusahaan mendapatkan umpan balik dan komentar dari pelanggan dan juga meninggalkan kesan positif pada pelanggannya.

PRO Denpasar

Pengaduan Rakyat Online Kota Denpasar (PRO-DENPASAR) adalah website yang diterbitkan sebagai wadah dari masyarakat dalam memberikan partisipasi yang bersifat dua arah serta dapat memantau dan memverifikasi jika adanya pencapaian dari program pembangunan dan pelaksanaan khususnya program di Kota Denpasar.

Aplikasi PRO-Denpasar mencoba sebagai jembatan atas partisipasi masyarakat dengan pemerintah kota dalam membantu pemerintah dalam perwujudan pembangunan daerah. Masyarakat umum dapat memberikan laporan perkembangan yang akan direview oleh tim verifikasi Denpasar PRO dan diserahkan kepada instansi terkait untuk ditindaklanjuti.

Visi Pemkot Denpasar untuk menjadikan Denpasar Kota Cerdas atau Denpasar Smart City terus berkembang. Pelayanan publik kepada masyarakat menjadi hal utama yang terus ditingkatkan. Termasuk hadirnya Layanan Online Rakyat Pemkot Denpasar (PRO Denpasar) sejak tahun 2013, terbukti menjadi layanan pengaduan masyarakat yang sangat efektif.

3. METODELOGI PENELITIAN

Metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif digunakan dalam penelitian ini yang tujuan mencari sebab dan akibat masalah yang terjadi dengan menganalisis menggunakan angka agar penelitian terstruktur dan lebih sistematis. Sumber data dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Denpasar dan dokumen informasi mengenai Aplikasi PRO-Denpasar.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna Aplikasi PRO-Denpasar di Kota Denpasar. Kemudian populasi pengguna Aplikasi PRO-Denpasar sebanyak lebih dari 10.000 pendownload. Sehingga, belum diketahui pasti berapa banyak pengguna aktif pada aplikasi PRO-Denpasar di Kota Denpasar. Populasi dalam penelitian ini pengguna Aplikasi PRO-Denpasar sebanyak lebih dari 10.000 pendownload. Sehingga, belum diketahui pasti berapa banyak pengguna aktif pada aplikasi PRO-Denpasar di Kota Denpasar. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah probability sampling dengan metode snowball sampling untuk mendapatkan responden pengguna aplikasi PRO-Denpasar karena populasi tidak diketahui dengan pasti. Penelitian ini pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dengan skala likert.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan variabel X berupa Kualitas Pelayanan dengan indikator berupa Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Total pernyataan variabel X pada

kuesioner yaitu 15 butir yang terdiri pada butir pernyataan ke-1 sampai dengan ke-15. Variabel Y pada penelitian ini berupa Kepuasan Pengguna dengan indikator berupa Sesuai Harapan, Merekomendasikan Ke Orang Lain, Loyalitas Sebagai Konsumen, Minat Berkunjung Kembali, Sistem Penanganan Komplain. Total pernyataan variabel Y pada kuesioner sebanyak 15 butir yang terdiri pada butir pernyataan ke-16 sampai dengan ke-30.

Dari hasil uji analisis deskriptif frekuensi, menunjukkan nilai mean variabel Y lebih besar daripada variabel X. nilai median kedua variabel sama besar dengan nilai 67. Nilai minimum dan maksimum responden menjawab pernyataan variabel X masing-masing sebesar 23 dan 75, sedangkan variabel Y masing-masing sebesar 22 dan 75.

UJI DESKRIPTIF

Hasil mean indikator variabel X ini bermaksud untuk mengetahui seberapa jauh dari output pelayanan dilihat dari hasil akhir mean berdasarkan skala likert dari setiap indikator pada variabel X terhadap aplikasi PRO-Denpasar dalam kebutuhan atau harapan yang diterima oleh masyarakat. Rekapitulasi atas nilai mean berdasarkan skala likert pada kuesioner variabel X dapat dilihat melalui table berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Deskriptif Variabel X

INDIKATOR	N		Sum		Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	
TANGIBLE	128	1584	12.38			.190
EMPATHY	128	1581	12.35			.219
RESPONSIVENESS	128	1568	12.25			.236
RELIABILITY	128	1566	12.23			.243
ASSURANCE	128	1589	12.41			.221
Valid N (listwise)	128					

Berdasarkan hasil uji deskriptif perindikator pada indikator Kualitas terdapat hasil mean tertinggi yaitu indikator assurance (kepastian) dengan nilai 12,41. Sesuai dengan pernyataan pada kuisisioner indikator assurance, maka dapat diartikan pengguna merasa kurang puas terhadap kepastian yang diberikan oleh Aplikasi PRO-Denpasar karena sistem pada Aplikasi PRO-Denpasar masih terkesan berbelit-belit, masih belum dapat meyakini dalam hal penanganan masalah, dan para pengguna IOS merasa kesulitan karena Aplikasi PRO-Denpasar masih belum terdaftar pada app store. Sedangkan nilai mean terendah yaitu pada indikator reliability (Kehandalan) dengan nilai 12,23. Sesuai dengan pernyataan pada kuisisioner indikator reliability, maka dapat diartikan pengguna merasa puas terhadap kehandalan yang diberikan oleh Aplikasi PRO-Denpasar karena Aplikasi PRO-Denpasar telah memberikan solusi serta dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di Kota Denpasar

Hasil mean indikator variabel Y ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana perasaan pengguna dilihat dari hasil akhir mean berdasarkan skala likert dari setiap indikator pada variabel Y terhadap aplikasi PRO-Denpasar dalam kebutuhan atau harapan yang diterima oleh masyarakat. Rekapitulasi atas nilai mean berdasarkan skala likert pada kuisisioner variabel Y dapat dilihat melalui table berikut:

Tabel 4.2
Hasil Uji Uji Deskriptif Variabel Y

INDIKATOR	N		Sum		Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic		
SESUAI HARAPAN		128	1610			12.58
MEREKOMENDASIKAN KE ORANG LAIN		128	1674			13.08
LOYALITAS		128	1662			12.98
MINAT BERKUNJUNG KEMBALI		128	1664			13.00
SISTEM PENANGANAN KOMPLAIN		128	1659			12.96
Valid N (listwise)		128				

Berdasarkan hasil uji deskriptif perindikator pada indikator Kepuasan terdapat hasil mean tertinggi yaitu pada indikator merekomendasikan kepada orang lain dengan nilai 13,08. Sesuai dengan pernyataan pada kuisisioner indikator merekomendasikan kepada orang lain, maka dapat 63 diartikan pengguna merasa puas apabila kualitas dari Aplikasi PRO-Denpasar semakin ditingkatkan dan Aplikasi PRO-Denpasar adalah aplikasi yang muktakhir untuk memajukan Kota Denpasar. Sedangkan nilai mean terendah yaitu pada indikator sesuai harapan dengan nilai 12,58. Sesuai dengan pernyataan pada kuisisioner indikator sesuai harapan, maka dapat diartikan pengguna merasa puas terhadap harapan yang diinginkan masyarakat karena Aplikasi PRO-Denpasar telah memberikan pelayanan yang berkualitas apabila kualitas semakin ditingkatkan

Uji Normalitas

Tabel 4.3
Hasil Uji Normalitas

		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PELANGGAN
N		128	128
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	61.6250	64.6016
	Std. Deviation	11.34568	9.38196
Most Extreme Differences	Absolute	.213	.192
	Positive	.127	.134
	Negative	-.213	-.192
Kolmogorov-Smirnov Z		2.405	2.173
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000

Besar nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dinyatakan bahwa data yang diperoleh tidak berdistribusi normal. Namun teori oleh Dielman (1961) dalam Robiansyah, et al., (2019) jika ukuran sampel digunakan cukup besar yaitu $n > 30$ maka data dianggap berdistribusi normal, sehingga data dari penelitian ini dianggap berdistribusi normal dikarenakan sampel yang digunakan sebesar 128 responden

Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.436	1.639		11.248	.000
KUALITAS PELAYANAN	-.233	.026	-.621	-8.892	.000

Nilai signifikansi sebesar tersebut kurang dari 0,05, maka nilai tersebut dapat dikatakan terjadi homoskedastisitas. Pada penelitian regresi sederhana, diharapkan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas melainkan homoskedastisitas karena regresi sederhana berasumsi bahwa varian residual yang dimiliki harus konstan (Statitics Center Diponegoro University, n.d.).

Uji Regresi Sederhana

Tabel 4.5

Hasil Uji Regresi Variabel X Terhadap Variabel Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776a	.602	.599	5.94134

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	6730.944	1	6730.944	190.681	.000b
Residual	4447.735	126	35.299		
Total	11178.680	127			

Pada penelitian ini, terhitung 0,776 menggunakan aplikasi SPSS, sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang kuat dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Tingkat signifikansi menunjukkan kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi PRO Denpasar di Kota Denpasar. Adapun nilai R2 sebesar 0,602 yang berarti besaran pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan mencapai 60,2%. Sedangkan sisanya 39,8% terdapat variabel yang tidak diteliti, ini dapat dilihat pada hasil survey kepenggunaan yang masih sangat minim pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi PRO-Denpasar, aplikasi yang masih sering terjadi error, serta kurangnya sosialisasi.

Tabel 4.6

Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Variabel Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	25.059	2.911	.776	8.607	.000
KUALITAS PELAYANAN	.642	.046		13.809	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Publik

Penelitian ini menghitung dengan aplikasi SPSS maka nilai konstans dari koefisien regresi yang diperoleh sebesar 25,059. Nilai 25,059 merupakan nilai konstanta dari koefisien regresi dengan arti bahwa nilai kepuasan pengguna di awal sebesar 25,059. Selain itu nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,642. Maka dengan adanya peningkatan lebih dari 1 variabel Kualitas Pelayanan maka akan meningkatkan nilai Kepuasan Pelanggan sebesar 0,642.

Jika melihat berdasarkan setiap indikator dari variabel Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.7

Koefisien Regresi Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik

COEFFICIENTS ^a						
MODEL		UNSTANDARDIZED COEFFICIENTS		STANDARDIZED COEFFICIENTS	T	SIG.
		B	STD. ERROR	BETA		
1	(CONSTANT)	19.372	2.941		6.587	.000
	TANGIBLE	2.170	.343	.498	6.333	.000
	EMPATHY	.127	.397	.034	.321	.749
	RESPONSIVENESS	.868	.463	.247	1.877	.063
	RELIABILITY	-.420	.382	-.123	-1.101	.273
	ASSURANCE	.911	.415	.242	2.197	.030

A. DEPENDENT VARIABLE: KEPUASAN PELANGGAN

Tabel hasil uji regresi perindikator diperoleh bahwa nilai tangible berpengaruh paling besar dilihat dari nilai koefisien regresi indikator tangible terhadap variabel kepuasan pengguna mencapai 2,170. Hal tersebut diartikan dengan adanya peningkatan lebih dari 1 indikator tangible maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 2,170. Sedangkan indikator

reliability menjadi indikator paling rendah dengan nilai koefisien regresi indikator reliability terhadap variabel kepuasan pengguna senilai -0,420. Hal tersebut diartikan dengan adanya peningkatan lebih dari 1 indikator reliability maka akan menurunkan kepuasan pengguna sebesar 0,420.

Uji Hipotesis

Tabel 4.8

Hasil Uji Hipotesis Korelasi Spearman Rank

		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PELANGGAN
Spearman's rho	KUALITAS PELAYANAN Correlation Coefficient	1.000	.729**
	Sig. (2-tailed) N	.128	.000
	KEPUASAN PELANGGAN Correlation Coefficient	.729**	1.000
	Sig. (2-tailed) N	.128	.000

Data tersebut menunjukkan nilai signifikansi dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 0,00, maka nilai tersebut kurang dari 0,05 sehingga menjelaskan bahwa adanya korelasi atau hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan dengan nilai correlation coefficient sebesar 0,729. Hal tersebut menyatakan bahwa kriteria korelasi yang terjadi adalah korelasi kuat dengan arah hubungan yang positif.

Tabel 4.9

Hasil Uji Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	25.059	2.911	.776	8.607	.000
KUALITAS PELAYANAN	.642	.046		13.809	.000

Data tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari Kualitas Pelayanan kurang dari

0,05. Maka, dapat di asumsikan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil Uji dan Analisis Data

Total responden dari penelitian ini sebesar 128 responden. Dari 128 reponden, mayoritas responden berada di rentang usia 17-24 tahun. Selain itu, 30 responden diantaranya menjawab pernyataan namun belum pernah menggunakan aplikasi PRO-Denpasar. Mean jawaban responden untuk pernyataan variabel X sebesar 61 sedangkan variabel Y sebesar 64. Jika dilihat berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden, diperoleh bahwa responden menjawab seluruh pernyataan baik variabel X maupun variabel Y dengan mayoritas jawaban Sangat Setuju atau skala likert 5.

Hasil uji deskriptif indikator variabel X dan variabel Y berdasarkan skala likert dengan masing-masing nilai mean tertinggi 12,41 pada indikator assurance dan nilai mean terendah 12,23 pada indikator reliability. Sedangkan, hasil uji deskriptif variabel Y berdasarkan skala likert dengan nilai rata - rata tertinggi 13,08 pada indikator Merekomendasikan Kepada Orang Lain dan nilai mean terendah pada indikator Kesesuaian Harapan. Hasil uji instrument menunjukkan bahwa seluruh instrument dapat digunakan dalam penelitian, terlihat dari nilai r hitung lebih besar dari r table serta nilai signifikansi kurang dari 0,05. Kuesioner penelitian ini juga dapat digunakan

berulang dikarenakan kualitas kuesioner sangat tinggi.

Untuk uji normalitas diasumsikan bahwa data yang didapat berdistribusi normal dengan tidak terjadinya heterokedastisitas. Melalui uji regresi sederhana dinyatakan bahwa terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan mencapai 60,2% dan sebesar 39,8% variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor di luar kualitas pelayanan. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,642 yang dimaksudkan sebagai dengan adanya peningkatan setiap peningkatan 1 variabel Kualitas Pelayanan maka akan meningkatkan nilai Kepuasan Pelanggan sebesar 0,642. Pada uji korelasi ditemukan bahwa adanya hubungan dari variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan yang kuat dengan arah hubungan positif dengan nilai 0,729.

5. KESIMPULAN

Adanya aplikasi PRO-Denpasar ini untuk membantu masyarakat kota Denpasar dalam menyampaikan keluhan kesah. Pelayanan yang diberikan menimbulkan berbagai perspektif dikalangan masyarakat Kota Denpasar. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pengumpulan responden dengan cara pengisian Google kuisisioner. Seperti pada tabel di atas, pernyataan yang terjawab sangat setuju tertuju pada variabel Y. Hasilnya terbukti bahwasannya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

Pengguna aplikasi PRO-Denpasar tercatat pada hasil survei terdapat 128 pengguna, didominasi oleh berusia 17-24 tahun. Berdasarkan hasil dan pembahasan penulis terkait judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi PRO-Denpasar di Kota Denpasar adalah terdapatnya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi PRO-denpasar. Pengaruh yang dimaksud yaitu pengaruh bersifat positif dengan nilai sebesar 60,2%. Sedangkan sisanya 39,8% terdapat variabel yang tidak diteliti. Pada penulisan ini terbukti bahwasannya H1 diterima bahwa adanya hubungan dari variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan yang kuat dengan arah hubungan positif yang kuat dengan nilai 0,729.

Berdasarkan simpulan di atas yang dapat penulis sampaikan berupa saran sebagai berikut:

1. Perlunya meningkatkan kualitas pelayanan dengan pemberlakuan SOP yang benar
2. Diharapkan untuk selalu mensosialisasikan adanya Aplikasi PRO Denpasar dengan cara melakukan penyuluhan kepada setiap wilayah yang ada di Kota Denpasar
3. Melakukan promosi pada sosial media agar dapat menjangkau lebih banyak pengguna karena pada kuisisioner penulisan ini masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui dengan pasti terkait aplikasi PRO-Denpasar

4. Adanya perkembangan teknologi ini, diharapkan terjadinya memperbaharui aplikasi untuk meminimalisir terjadinya server down

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agung, I Dewa Made. 2013. Buku Panduan Informasi Standar Pelayanan Pengaduan Rakyat Online (PRO-DENPASAR) Kota Denpasar
- Alfisyahrin, Muhammad ed. 2018. Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia Atmaja,
- Nengah B dan Luh Putu Sri Ariyani. 2018. Sosiologi Media: Perspektif Teori Kritis. Depok: Rajawali Pers Duli, Nikolaus. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS. Yogyakarta: CV.
- Budi Utama Faisal, Muhammad. 2020. Teori Administrasi Publik. Sumatera Utara: Yayasan Kita Penulis Fandy, T. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: ANDI
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media. Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Pers. Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Kotler, Phillip dan Armstrong Gary. 2013. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga 77
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks

- Kotler dan Gary Amstrong Martono, N., 2010. *Statistik Sosial Teori Dan Aplikasi Spss*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nasrum, A., 2018. *Uji Normalitas Data Untuk Penelitian*. Denpasar: Jayapangus Press
- Sangadji, E.M. da S. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Sleman: Deepublish, CV. Budi Utama.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 27th Ed. Bandung: Cv Alfabeta.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. 2012. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Timotius, H. 2017. *Pengandut Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Trihendrati, C. 2013. *Langkah Praktis Menguasai Statistika*. Yogyakarta: Adni Offset.
- Jurnal**
- Azzahrah, Fatimah dan Lisa Amelia. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Servqual. *Jurnal: Sistem Informasi*, Vol.2, No.1, Hal. 59 – 68, April 2021.
- Bajuri, Diding dkk. 2021. Implementasi Kebijakan Pemerintahan Berbasis Electronic dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal: Internasional Penelitian dan Peninjauan Kontemporer, Manajemen, dan Ekonomi Turki*, Vol.12, No.9, Hal. 725 – 743, Agustus 2021.
- Desiyanti, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kesenangan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada LPD Desa Adat Sembung dan LPD Desa Adat Seseh). *Jurnal: Manajemen Ekonomi Internasional Penelitian dan Peninjauan Kontemporer*, Vol. 9, No.3, Hal. 20660 – 20668, Maret 2018
- Fauji, Ricky. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek, Studi Kasus pada Konsumen Gojek Pengguna Layanan Goride di Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma 2017.
- Febriantini, Komang Trisna. 2021. Dynamic Governance dalam Mewujudkan Kota Denpasar Sebagai Smart City Melalui Pemanfaatan Aplikasi PRO Denpasar+. *Jurnal: Administasi Negara*, Vol.1, No.1, Hal. 1 – 15, April 2021.
- Gigih, Rasyid, N. 2019 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal: Manajelem*, Vo.7, Hal.47-67, 2019. Hendriyadi. 2019. Revolusi Industri 4.0: Tantangan dan Peluang Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Produktivitas Grand Hotel Jambi. *Jurnal: Manajemen dan Sains*, Vol.4, No.2, 2019.
- Karim, Navarin. Dkk. 2020. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E - Service Quality di Kota Jambi. *Jurnal: Ilmu Administrasi Publik*, Vol., No.2, Hal 135 – 150, September 2020.
- Nadhifah, Dhia. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Syariah di Yogyakarta. *Jurnal: Ekonomi*, Vol.1, No.1, Hal. 1 – 102, November 2020.
- Putra, Bayu Kurnia dan Charis Bagus Dhanuarta. 2021. Transformasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Malang. *Jurnal: Internasional Pendidikan, Informasi Teknologi dan Lainnya (IJEIT)*, Vol.4, No.3, Hal. 452 – 459, Agustus 2021.
- Putra, I Made Darma. 2019. Implementasi Kebijakan Pemerintah Mengenai Program PRO Denpasar di Kota Denpasar. *Jurnal: Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol.3, No.2, Hal. 261 – 278, Agustus 2019.
- Sariani, Ni Putu dan I Made Sumartana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Panjer Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar. *Jurnal: Manajemen dan Bisnis*

Equilibrium, Vol.3, No.1, Hal. 30 – 35, Maret 2017.

Wismayanti, Kadek Wlwin dan Putu Eka Purnamaningsih. 2022. Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E- Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (Laperon) Di Dpmpstsp Kabupaten Badung. Jurnal: Cakrawarti, Vol.5, No. 1, 45 – 56, Feb – juli 2022.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Website

Budaya, Sosial. 2019. SuperApps PRO Denpasar, Layanan dalam 'Satu Genggaman' dari Pemkot Denpasar. Diambil melalui <https://www.baliberkarya.com/read/201911060010/superapps-PRO-Denpasar-layanan-dalam-39-satu-genggaman-39-dari-pemkotdenpasar.html>. Diakses pada 21 Februari 2021. Denpasar, Pro. 2020.

Tentang PRO-DENPASAR. Diambil melalui <https://pengaduan.denpasarkota.go.id/id/Profil>. Diakses pada 21 Februari 2021. 80 Nanda. 2021. Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi, dan Cara Mengukur. Diambil melalui <https://komerce.id/kualitas-pelayanan-adalah/>. Diakses pada 22 Agustus 2021.

Supatik, Putu. 2018. Ini Pengaduan Masyarakat Kota Denpasar yang Terbanyak di Pro Denpasar. Diambil melalui <https://bali.tribunnews.com/2018/06/19/ini-pengaduan-masyarakat-kotadenpasar-yang-terbanyak-di-pro-denpasar>. Diakses pada 22 Agustus 2021.

Tribun-Bali.com. 2019. Didirikan Pada 2013, Mobile ApplicationPRO Denpasar Bertransformasi Menjadi SuperApps. Diambil melalui <https://bali.tribunnews.com/2019/11/04/didirikan-pada-2013-mobileapplication-pro-denpasar-bertransformasi-menjadi-superapps?page=2>. Diakses pada 21 Februari 2021.