

Pengaruh *Reliability* (Keandalan) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengaduan Rakyat Online Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar

Sagung Dwiwanti Indraswari^{1*}, I Gede Agus Wibawa¹

Magister Administrasi Publik, Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali, Indonesia

*Correspondence author: sagungdwii@gmail.com

Abstract. *The development of e-Government in Indonesia promotes the digitalization of public services to enhance transparency and public participation. One such initiative is PRO Denpasar, a digital complaint platform managed by the Communication, Informatics, and Statistics Office (Diskominfo) of Denpasar City. This service allows citizens to submit complaints online, which are then followed up by the relevant agencies. However, PRO Denpasar still faces challenges, such as uncertainty in complaint resolution and insufficient responsiveness, which can reduce public trust and decrease service effectiveness. This study aims to analyze the impact of reliability and responsiveness on user satisfaction with PRO Denpasar using a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The respondents were citizens of Denpasar City who had used the service. Data was collected through questionnaires measuring users' perceptions of reliability, responsiveness, and satisfaction. The results indicate that both reliability and responsiveness have a positive and significant impact on user satisfaction. Reliability has a Standardized Coefficients Beta value of 0.279 (significance 0.000), while responsiveness is 0.304 (significance 0.000). Together, these two variables contribute 67.5% to user satisfaction, with responsiveness having a more dominant effect. To improve service effectiveness, complaint resolution must be accelerated by strengthening the monitoring system for OPD performance, automating complaint status updates, and developing a real-time tracking system. Regular evaluations are also necessary to ensure complaints are fully resolved. Through continuous improvements, PRO Denpasar is expected to become a more responsive, transparent, and citizen-oriented service.*

Keyword: PRO Denpasar; reliability; responsiveness; user satisfaction

How to Cite:

Indraswari, S. D., & Wibawa, I. G. A. (2026). Pengaruh Reliability (Keandalan) dan Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengaduan Rakyat Online Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 88-100. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.11.1.2026.88-100>

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam administrasi publik. Era digital menawarkan berbagai solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, termasuk dalam penanganan pengaduan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi tuntutan masyarakat dalam era digital ini. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Sitanggang, 2019). Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kualitas layanan mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Namun, tantangan dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas tetap menjadi fokus utama bagi pemerintah di semua tingkatan. Salah satu tantangan yang sering dihadapi adalah masalah pengelolaan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan publik.

Layanan pengaduan merupakan salah satu saluran komunikasi penting antara masyarakat dan pemerintah. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan pengembangan layanan pengaduan *online*, yang menawarkan kemudahan bagi masyarakat untuk melaporkan masalah dan keluhan mereka kepada pemerintah. Pemerintah Kota Denpasar melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfos) telah mengembangkan layanan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar, yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah. Dalam konteks ini, keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) menjadi dua faktor utama dalam menentukan kualitas layanan pengaduan *online*. Namun, masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasi layanan PRO Denpasar, seperti lambatnya tanggapan terhadap pengaduan dan kurangnya penyelesaian kasus secara tuntas. Data dari PRO Denpasar menunjukkan bahwa pada tahun 2021 terdapat 1.851 pengaduan, menurun menjadi 1.130 pada tahun 2022, namun kembali meningkat menjadi 1.885 pengaduan pada tahun 2023. Banyak pengaduan yang belum mendapatkan respons memadai, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan realitas pelayanan.

Akibat dari banyaknya keluhan yang tidak mendapat tindak lanjut serta kurangnya transparansi dalam penyelesaian pengaduan pada layanan PRO Denpasar dapat memengaruhi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) layanan tersebut, yang pada gilirannya akan berdampak negatif pada kepuasan pengguna layanan. Ketidaksesuaian hasil layanan dengan ekspektasi masyarakat dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, daya tanggap yang lambat dalam merespons pengaduan masyarakat sering kali menimbulkan persepsi bahwa pemerintah kurang peduli atau tidak sigap dalam menyelesaikan masalah. Ketidakpuasan publik terhadap layanan pengaduan rakyat *online* dapat menciptakan persepsi negatif terhadap profesionalitas dan kapabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga akan berdampak terhadap tujuan strategis Kota Denpasar sebagai *Smart City* yang berbasis transparansi, responsivitas, dan partisipasi masyarakat dapat terganggu.

Menurut Tjiptono (2014:282) *Reliability*/keandalan adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan dalam pelayanan publik menjadi faktor krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap suatu layanan. Ketika suatu institusi dapat memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat. Dalam konteks layanan pengaduan *online*, keandalan tidak hanya mencakup ketepatan waktu dalam merespons pengaduan, tetapi juga keakuratan solusi yang diberikan serta kepastian tindak lanjutnya. Masyarakat mengharapkan bahwa setiap keluhan yang disampaikan akan ditangani dengan serius, profesional, dan transparan. Jika pengaduan hanya sekadar diterima tanpa penyelesaian yang jelas, maka keandalan layanan akan dipertanyakan. Hal ini sejalan dengan temuan Bharwana et al. (2013), yang menyatakan bahwa semakin cepat dan tepat suatu layanan dalam menangani permasalahan pengguna, semakin besar pula kemungkinan pengguna merasa puas. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara layanan publik untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan dapat meminimalisir keterlambatan, meningkatkan akurasi dalam memberikan solusi, serta memperkuat mekanisme pengawasan agar setiap pengaduan dapat terselesaikan dengan baik.

Daya tanggap dalam pelayanan publik mencerminkan kemampuan suatu institusi dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan solutif. *Responsiveness* (daya tanggap) yang baik mencakup kecepatan tanggapan, kejelasan informasi, serta kesiapan petugas dalam memberikan solusi yang sesuai. Ketika pengguna layanan merasa keluhan mereka ditangani dengan sigap, kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap layanan meningkat. Sebaliknya, respons yang lambat dan tidak jelas dapat menurunkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam sistem pengaduan. Dalam layanan pengaduan *online*, daya tanggap tidak hanya soal kecepatan respons awal, tetapi juga konsistensi dalam menindaklanjuti pengaduan hingga tuntas. Lupiyoadi (2006) menekankan bahwa kecepatan dan kejelasan informasi berperan penting dalam kepuasan pengguna. Sementara itu, Parasuraman dalam Yarimoglu (2014) menegaskan bahwa *responsiveness* mencakup kesiapan dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu, institusi perlu memastikan petugas terlatih dengan baik, didukung sistem respons cepat, serta mampu memberikan solusi efektif, guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Daya tanggap yang optimal dalam layanan publik berpengaruh langsung pada kepuasan pengguna. Respons yang cepat, informasi yang jelas, dan solusi yang tepat meningkatkan kepuasan terhadap layanan. Menurut Romney dan Steinbart (2012), kepuasan pengguna tercapai ketika mereka memperoleh informasi yang dibutuhkan dan memiliki pengalaman interaksi yang positif. Jogiyanto (2007) menambahkan bahwa kepuasan mencerminkan tanggapan pengguna terhadap kualitas sistem informasi. Sedangkan Kotler (2000) menegaskan bahwa kepuasan bergantung pada kesesuaian layanan dengan harapan pengguna jika sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna puas; jika tidak, pengguna akan merasa kecewa. Dalam layanan pengaduan *online* seperti PRO Denpasar, kepuasan dipengaruhi oleh kecepatan respons, keakuratan penyelesaian, dan transparansi layanan. Jika sistem mampu memberikan respons cepat dan solusi efektif, maka kepuasan akan meningkat. Namun, respons yang lambat dan solusi yang tidak jelas dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap layanan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *reliability* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan layanan pengaduan publik di Kota Denpasar. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi perbaikan kebijakan dan peningkatan kualitas layanan pengaduan rakyat *online* di masa mendatang.

Beberapa penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya *reliability* dan *responsiveness* dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik. Aulia Dewi Syafitri et al. (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar. Sementara itu, penelitian Ni Luh Pinky Novi Yani et al. (2023) menunjukkan bahwa meskipun PRO Denpasar efektif sebagai alat pengaduan publik, layanan ini masih kurang dikenal oleh masyarakat. Nur Qoudri Wijaya et al. (2021) menegaskan bahwa *reliability*, *responsiveness*, dan empati berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Sejalan dengan itu, Suwanto et al. (2022) juga menemukan bahwa kualitas layanan, khususnya *reliability* dan *responsiveness*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan publik.

Berdasarkan berbagai temuan dan kajian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *reliability* dan *responsiveness* merupakan faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan pengaduan online. Meskipun PRO Denpasar telah menjadi inovasi dalam pelayanan publik

di Kota Denpasar, masih terdapat tantangan dalam hal kecepatan respons dan keakuratan penyelesaian pengaduan yang dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, maka efektivitas PRO Denpasar sebagai sarana pengaduan yang transparan dan akuntabel dapat terhambat, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan serta mengurangi kepercayaan terhadap pemerintah daerah.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengeksplorasi sejauh mana keandalan dan daya tanggap layanan PRO Denpasar berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan pengaduan publik. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pengaduan, tetapi juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan publik.

2. Metode

Metode penelitian merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data guna menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Cahyadi (2024), menyatakan bahwa penelitian kuantitatif melibatkan pengumpulan dan analisis data numerik. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel secara objektif berdasarkan data yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian deskriptif adalah metode untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Menurut Sugiyono (2017) metode kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian. Variabel pada penelitian ini terdiri dari 2 macam yaitu variabel bebas (*Reliability/Keandalan* dan *Responsiveness/Daya Tanggap*) dan variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna Layanan.

Menurut Sugiyono (2022), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah penduduk Kota Denpasar yang menggunakan layanan pengaduan rakyat *online* tahun 2023 yaitu 1.885 orang. Sampel menurut Sugiyono (2022) merupakan bagian representatif dari populasi yang memiliki karakteristik serupa sehingga temuan yang diperoleh dapat digeneralisasikan kepada seluruh populasi. Untuk memastikan representativitas tersebut, penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak tanpa mempertimbangkan stratifikasi dalam populasi (Sugiyono, 2017). Mengingat besarnya jumlah populasi yang tidak memungkinkan untuk diteliti secara menyeluruh, penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Dengan menetapkan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10% (0,1), diperoleh jumlah sampel sebanyak 95 orang. Data yang terkumpul dari sampel tersebut akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan SPSS, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang akurat dan dapat digeneralisasikan kepada populasi yang lebih luas.

3. Hasil Dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Reliability/Keandalan (X1)	X1.1	0,472	0,199	Valid
	X1.2	0,587	0,199	Valid
	X1.3	0,821	0,199	Valid
	X1.4	0,784	0,199	Valid
	X1.5	0,770	0,199	Valid
	X1.6	0,821	0,199	Valid
	X1.7	0,842	0,199	Valid
	X1.8	0,822	0,199	Valid
Responsiveness/Daya Tanggap (X2)	X2.1	0,581	0,199	Valid
	X2.2	0,661	0,199	Valid
	X2.3	0,513	0,199	Valid
	X2.4	0,715	0,199	Valid
	X2.5	0,748	0,199	Valid
	X2.6	0,746	0,199	Valid
	X2.7	0,659	0,199	Valid
	X2.8	0,761	0,199	Valid
	X2.9	0,716	0,199	Valid
	X2.10	0,652	0,199	Valid
	X2.11	0,639	0,199	Valid
Kepuasan Pengguna Layanan (Y)	Y.1	0,818	0,199	Valid
	Y.2	0,777	0,199	Valid
	Y.3	0,775	0,199	Valid
	Y.4	0,809	0,199	Valid
	Y.5	0,786	0,199	Valid
	Y.6	0,719	0,199	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Statistik SPSS, Februari 2025

Uji Validitas

Berdasarkan tabel hasil uji validitas dapat diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari 0,199 hal ini membuktikan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas data.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap instrumen dengan koefisien *cronbach's alpha*. Apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 maka instrumen yang digunakan reliabel. Rekapitulasi item kuisioner hasil uji reliabilitas terlihat pada tabel 2. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, Maka semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

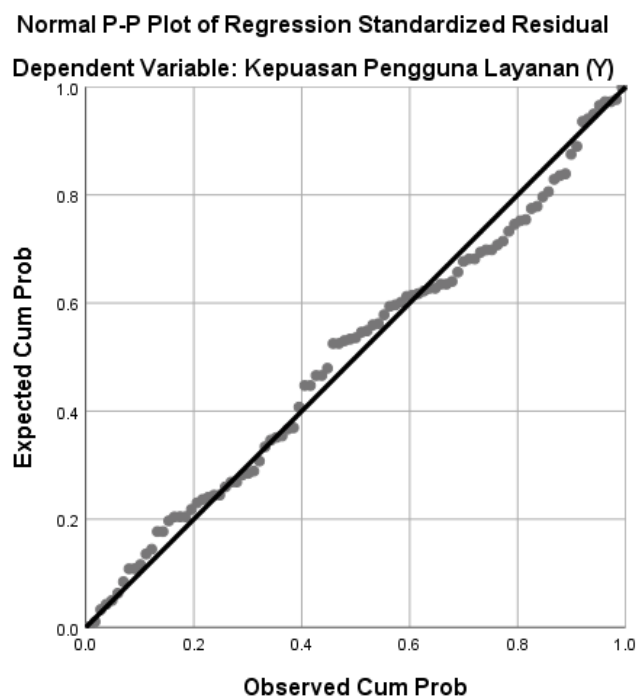
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Item Pernyataan	Keterangan
Reliability/Keandalan (X1)	0,868	8	Reliabel
Responsiveness/Daya Tanggap (X2)	0,867	11	Reliabel
Kepuasan Pengguna Layanan (Y)	0,872	6	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Statistik SPSS, Februari 2025

Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati pola sebaran titik pada grafik *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat. Model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti pola garis tersebut. Sebaliknya, jika titik-titik data menyebar jauh dari garis diagonal atau membentuk pola yang tidak teratur, maka asumsi normalitas tidak terpenuhi. Berdasarkan hasil analisis, sebaran data dalam penelitian ini menunjukkan distribusi yang mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi dasar regresi.



Gambar 1. Hasil Pengujian Normalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Statistik SPSS, Februari 2025

Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinearitas)

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Multikolinearitas terjadi jika nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 atau nilai VIF lebih dari 10, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antar variabel independen sehingga dapat memengaruhi keakuratan hasil regresi. Sebaliknya, jika nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka tidak terdapat indikasi multikolinearitas. Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan dalam Tabel 3, nilai *Tolerance* untuk variabel reliability (X₁) dan

responsiveness (X_2) adalah 0,423, yang berarti lebih besar dari batas minimum 0,10. Selain itu, nilai VIF sebesar 2,361 masih berada dalam rentang yang diperbolehkan, yaitu kurang dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan, sehingga analisis regresi dapat dilakukan secara valid tanpa adanya pengaruh kuat antara variabel independen.

Tabel 3. Collinearity Statistic

Model	Coefficients ^a				Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	1.538	1.487		1.034	.304		
1 Reliability/Keandalan(X	.279	.069	.369	4.045	.000	.423	2.361
1) Responsiveness/Daya Tanggap (X2)	.304	.055	.505	5.531	.000	.423	2.361

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Statistik SPSS, Februari 2025

Uji Asumsi Klasik (Uji Heteroskedastisitas)

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan variance dari residual dalam model regresi, yang dapat mengganggu validitas hasil analisis. Jika variance residual tidak seragam untuk semua pengamatan, maka terjadi heteroskedastisitas, yang dapat menyebabkan estimasi regresi menjadi tidak efisien. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser, di mana jika nilai signifikansi variabel independen kurang dari 0,05, maka terdapat indikasi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan dalam Tabel 4, nilai signifikansi untuk variabel *reliability/keandalan* (X_1) sebesar 0,299 dan *responsiveness/daya tanggap* (X_2) sebesar 0,148, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terbebas dari masalah heteroskedastisitas, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dengan hasil yang lebih akurat dan dapat diandalkan.

Tabel 4. Hasil Pengujian Heterokedastisitas Pengaruh X_1 X_2 terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.486	.779		-.624	.534
	Reliability/Keandalan(X1)	-.038	.036	-.165	-1.045	.299
	Responsiveness/Daya Tanggap (X2)	.042	.029	.231	1.458	.148
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan						

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Statistik SPSS, Februari 2025

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun

variabel bebas (X_1 X_2) yang diolah menggunakan bantuan program SPSS, maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.538	1.487		1.034	.304
	Reliability/Keandalan(X1)	.279	.069	.369	4.045	.000
	Responsiveness/Daya Tanggap (X2)	.304	.055	.505	5.531	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

Sumber: Pengolahan Data Statistik SPSS, Februari 2025

Uji Statistik Simultan (F-test)

Uji simultan atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji pengaruh Uji simultan (uji F) digunakan untuk menguji secara bersama-sama pengaruh variabel *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar. Berdasarkan hasil uji F yang ditampilkan pada Tabel 6, diperoleh nilai F sebesar 95,553 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai F bersifat positif dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa secara simultan *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (H_3) diterima.

Tabel 6. Hasil Uji Statistik (F-test)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	677.280	2	338.640	95.553	.000 ^b
	Residual	326.047	92	3.544		
	Total	1003.326	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

b. Predictors: (Constant), *Responsiveness*/Daya Tanggap (X2), *Reliability*/Keandalan (X1)

Sumber: Pengolahan Data Statistik SPSS, Februari 2025

Uji Statistik Parsial (t-test)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) variabel X (*reliability*/keandalan dan *responsiveness*/daya tanggap) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna). Berdasarkan hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS, maka didapat hasil uji t yang hasilnya dirangkum pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.538	1.487		1.034	.304
1 Reliability/Keandalan(X1)	.279	.069	.369	4.045	.000
Responsiveness/Daya Tanggap (X2)	.304	.055	.505	5.531	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

Sumber: Pengolahan Data Statistik SPSS, Februari 2025

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel di atas, variabel *reliability* (keandalan) (X1) dan *responsiveness* (daya tanggap) (X2) memiliki koefisien beta positif masing-masing sebesar 0,279 dan 0,304 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, *reliability*/keandalan dan *responsiveness*/daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar.

Koefisien Determinasi (R²)

Berikut ini adalah ukuran kontribusi variabel *reliability*/keandalan (X₁) dan *responsiveness*/daya tanggap (X₂) terhadap kepuasan pengguna (Y) yang disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 ^a	.675	.668	1.883

a. Predictors: (Constant), *responsiveness*/daya tanggap (X₂), *reliability*/keandalan (X₁)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Statistik SPSS Februari 2025

Hasil dari analisis pengaruh *reliability*/keandalan (X₁) dan *responsiveness*/daya tanggap (X₂) terhadap kepuasan pengguna (Y) seperti pada tabel diatas, menunjukkan nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R square* menunjukkan nilai sebesar 0,675, dari hasil tersebut berarti seluruh variabel bebas (*reliability*/keandalan dan *responsiveness*/daya tanggap) mempunyai kontribusi sebesar 67,5% terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna layanan) dengan tingkat ketetapannya sangat kuat, dan sisanya sebesar 32,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

Pengaruh Reliability/Keandalan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengaduan Rakyat Online Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar

Penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability* (keandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar. Hasil analisis statistik menunjukkan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,279 dengan signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga H₁ diterima.

Reliability dalam layanan PRO Denpasar mencakup ketepatan petugas dalam menangani laporan, standar pelayanan yang jelas, serta penggunaan sistem yang efektif. Admin PRO Denpasar memastikan sistem berjalan optimal, sedangkan OPD terkait bertanggung jawab menindaklanjuti

pengaduan sesuai prosedur. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pengguna lebih puas jika pengaduan mereka mendapatkan solusi yang jelas dan efektif. Respons cepat saja tidak cukup, tanpa tindak lanjut yang akurat dan penyelesaian yang nyata maka kepuasan pengguna tetap rendah. Hal ini menegaskan bahwa *reliability* berperan dalam membangun kepuasan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Alfionita (2020), Sitanggang (2020), Wijaya dkk. (2021), Syafitri (2021), dan Suwanto dkk. (2022), yang juga menemukan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. yang menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengelolaan layanan pengaduan PRO Denpasar. Diskominfo dapat menggunakan hasil ini untuk meningkatkan pemantauan pengaduan, memperkuat kapasitas sumber daya manusia, serta mengoptimalkan sistem agar lebih transparan dan akurat dalam menyampaikan perkembangan pengaduan kepada masyarakat.

Pengaruh Responsiveness/Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengaduan Rakyat Online Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar

Penelitian ini menunjukkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar, dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,304 dan signifikansi 0,000 ($<0,05$). Ini membuktikan bahwa daya tanggap memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan pengaduan online.

Responsiveness mencerminkan kecepatan respons, ketepatan tindak lanjut, transparansi informasi, serta profesionalisme petugas. Pengamatan tahun 2023 menunjukkan bahwa pengaduan darurat seperti jalan berlubang dan polusi suara ditangani dalam 1–3 hari, sedangkan pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih kompleks, seperti perbaikan LPJ dan pengelolaan sampah, memerlukan waktu lebih lama (7–44 hari). Kurangnya pembaruan status pengaduan menjadi kendala utama yang menurunkan kepuasan pengguna.

Daya tanggap terbukti lebih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibandingkan *reliability*, ini terlihat dari pola respons pengguna menunjukkan bahwa daya tanggap yang cepat tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga mendorong partisipasi mereka dalam menggunakan layanan pengaduan online.

Temuan ini menegaskan perlunya pemantauan waktu respons, peningkatan kapasitas SDM, serta pengembangan sistem notifikasi otomatis untuk transparansi layanan. Evaluasi berkala terhadap kinerja admin PRO Denpasar dan OPD terkait juga diperlukan untuk memastikan pengaduan ditangani dengan cepat dan akurat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Alfionita (2020), Sitanggang (2020), Wijaya dkk. (2021), Syafitri (2021), dan Suwanto dkk. (2022), yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Reliability/Keandalan dan Responsiveness/Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengaduan Rakyat Online Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar

Hasil analisis data menunjukkan bahwa *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan

PRO Denpasar. Nilai F sebesar 95,553 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$) membuktikan bahwa kedua variabel ini bersama-sama berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa aspek, seperti kesesuaian harapan terhadap layanan, kecenderungan merekomendasikan layanan, minat untuk kembali menggunakannya, serta efektivitas sistem keluhan. Layanan yang andal memastikan pengaduan diproses dengan akurat dan konsisten, sementara daya tanggap yang tinggi mencerminkan kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons laporan.

Kolaborasi antara admin PRO Denpasar dan OPD terkait menjadi faktor kunci dalam meningkatkan keandalan dan daya tanggap layanan. Evaluasi berkala dan peningkatan koordinasi diperlukan untuk memastikan layanan berjalan optimal. Dengan memperkuat kedua variabel ini, Diskominfos dapat menciptakan sistem pengaduan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Syafitri (2021), yang juga menemukan bahwa *reliability* dan *responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar dapat disimpulkan sebagai berikut: 1). Pengaruh *Reliability*/Keandalan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan: Hasil pengujian menunjukkan secara parsial variabel *reliability*/keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Skor terendah ditemukan pada indikator "Kecermatan Petugas dalam Melayani Pelanggan," yang mengindikasikan masih adanya ketidakkonsistenan dalam penyampaian informasi oleh petugas. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpastian bagi pengguna terkait tindak lanjut pengaduan yang telah diajukan. Meskipun demikian, secara keseluruhan, semakin tinggi tingkat keandalan layanan, semakin meningkat pula kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar. 2). Pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan PRO Denpasar: Hasil pengujian menunjukkan secara parsial variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Skor terendah pada indikator "Merespons Setiap Pelanggan/Pemohon yang Ingin Mendapatkan Pelayanan" menunjukkan bahwa pengguna layanan masih menghadapi kendala dalam memperoleh pembaruan informasi secara rutin serta merasakan ketidakpuasan terhadap kecepatan layanan dalam menyelesaikan pengaduan. Meskipun demikian, secara keseluruhan namun secara keseluruhan, semakin tinggi tingkat daya tanggap layanan, semakin meningkat pula kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar. 3). Pengaruh Simultan Pengaruh *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pengguna layanan PRO Denpasar: Hasil pengujian membuktikan bahwa secara simultan Pengaruh *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pula kepuasan pengguna layanan. Jadi semakin tinggi semakin tinggi keandalan layanan dan semakin cepat daya tanggap dalam menangani pengaduan, maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna layanan.

Daftar Pustaka

- Alfionita, M., Solihah, A., & Hermawan, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. *PROGRESS*, 3(1), 1–14.
- Ari, D. P. S., Rahardjo, K., & Kumadji, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan website DJP terhadap kepuasan pengguna dengan modifikasi E-Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Bharwana, T. K., Bashir, D. M., & Mohsin, M. (2013). Impact of service quality on customers' satisfaction: A study from service sector especially private colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(5), 1–7.
- Cahyadi, N., Mansur, M., & Rahman, A. (2024). *Analisis data penelitian*. Cendekia Mulia Mandiri.
- Dayanti, P. K., Widanaputra, A. A. G. P., & Ratnadi, N. M. D. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. *Business and Investment Review (BIREV)*, 4(2), 162–173. <https://doi.org/10.59821/birev.v4i2.46>
- Dokumen Informasi Standar Pelayanan Pengaduan Rakyat Online (PRODenpasar) Kota Denpasar. (n.d.).
- Felix, R. (2017). Service quality and customer satisfaction in selected banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(4), 1–11. <https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
- Gozhali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryati, E., Siregar, R., & Siregar, M. (2024). *Pengantar pelayanan publik*. Rey Media Grafika.
- Insap Santoso. (2009). *Interaksi manusia dan komputer* (Ed. 2). CV. Andi Offset.
- Jogiyanto, H. M. (2009). *Sistem teknologi informasi*. Andi Offset.
- Komaruddin. (2007). *Kamus istilah karya tulis ilmiah*. Bumi Aksara.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (Millennium ed.). Prentice Hall International, Inc.
- Laporan PRODenpasar Tahun 2023. (2023).
- Lukman, P. J. (2021). *Efektivitas E-Government dalam sistem pengelolaan keuangan desa (SIKEUDES) di Desa Paconne Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu* [Tesis Magister, Universitas Hasanuddin]. Repository Universitas Hasanuddin.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen pemasaran jasa* (Ed. 2). Salemba Empat.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson.
- Ningtias, Indira Setia. (2020). Pengaruh efektivitas penanganan pengaduan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(2), 119–129. <https://doi.org/10.33701/jiabd.v12i2.1323>
- Pasolong, A. (2010). *Kepemimpinan birokrasi*. Alfabeta.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Siagian, H., Nugraha, N. A., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2012). *Accounting information systems* (12th ed.). Prentice Hall.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), 2442–2469. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i05.p07>
- Sihotang, J. S. (2020). Pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi keuangan tingkat instansi (SAKTI). *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, 11(1), 1–9.
- Silalahi, U. (2017). *Metodologi penelitian skripsi*. Perdana Publishing.
- Sitanggang, R., Utama, M. S., & Yasa, I. N. M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 72–82. <https://doi.org/10.22225/pi.5.1.1687.72-82>
- Sokachae, E. H., & Moghaddam, F. M. (2014). The impact of service quality of customer satisfaction by using SERVQUAL model. *International Journal of Business and Marketing*, 1(1), 1–16.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Ed. 29). Alfabeta.
- Sulma, A., Badu, A., & Rasak, A. (2023). Pengaruh kualitas sistem dan layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(2), 155–175. <https://doi.org/10.55171/jtpm.v3i2.101>
- Sumiati, S., Hasbi, H., & Asfar, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Magister Nobel Indonesia*, 1(2), 183–
-

- Supranto, J. (1997). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Rineka Cipta.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. (2010). *Pemasaran industri jasa kesehatan*. CV. Andi.
- Suwarto, S., Wardani, D. K., & Sudarwati, S. (2021). Pengaruh dimensi-dimensi service quality terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar). *SMOOTING*, 19(2), 1–9.
- Syafitri, A. D., Purnamaningsih, P., & Giantari, I. G. A. K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi PRO-Denpasar di Kota Denpasar. *Jurnal Regional Harian*, 2(2), 191–203.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran* (Ed. 4). Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. CV Andi Offset.
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wijaya, N. Q., & Zainuri, A. (2021). Reliability, responsiveness, dan empathy terhadap kepuasan konsumen Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep. *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 11(2), 130–146. <https://doi.org/10.24929/fp.v11i2.1706>
- Yani, N. L. P. N., & Suardani, N. A. (2023). Efektivitas penerapan aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar sebagai layanan pengaduan publik bagi masyarakat Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Cakrawati*, 6(1), 1–6. <https://doi.org/10.38043/jic.v6i1.4225>
- Yarimoglu, E. K. (2014). A review on dimensions of service quality models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79–93.