

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PENYANDANG DISABILITAS DALAM PENDATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Nuranita Rahmat^{1*}, Abdul Mahsyar², Sudarmi³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The aim of this research is to describe and explain the influence of excellent service on the satisfaction of people with disabilities in population administration data collection at the Makassar 1 State Special School. The type of research used is quantitative descriptive. Research data was collected using instruments in the form of questionnaires or questionnaires. The data was analyzed using descriptive and inferential statistics with multiple linear regression formulas in the form of tables, figures, frequencies and narratives processed using SPSS data. Based on the results of the T-test research, the significant variables are attitude, attention, appearance and responsibility. Meanwhile, the F-test shows the value of f-count > f-table ($172.082 > 2.35$) and a significance level of $0.000 < 0.05$, meaning that there is a simultaneous influence of excellent service on the satisfaction of people with disabilities. The coefficient of determination shows an adjusted R Square value of 0.965, meaning that 95.6% of the satisfaction of people with disabilities can be explained by attitudes, attention, actions, abilities, appearance and responsibility. The remaining 3.5% is explained by other variables that are not in the regression model.

Keywords: *satisfaction, excellent service, people with disabilities*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar. Adapun jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif. Data penelitian dikumpul menggunakan instrumen berupa kuesioner atau angket. Data tersebut dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan rumus regresi linear berganda dalam bentuk tabel, gambar, frekuensi, dan narasi hasil olahan data bantuan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian uji-T, variabel signifikan adalah sikap, perhatian, penampilan, dan tanggung jawab. Sedangkan uji-F menunjukkan nilai f-hitung > f-tabel ($172,082 > 2,35$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya terdapat pengaruh pelayanan prima secara simultan terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Koefesien determinasi menunjukkan nilai *adjusted R Square* sebesar 0,965 sehingga artinya 95,6% kepuasan penyandang disabilitas mampu dijelaskan oleh sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab sisanya sebesar 3,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model regresi ini.

Kata kunci: kepuasan, pelayanan prima, penyandang disabilitas

* nuranita@gmail.com

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 14 Tahun 2020 bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai perangkat daerah yang membidangi urusan administrasi kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota. Instansi disdukcapil tersebar di 34 (tiga puluh empat) provinsi, 416 (empat ratus enam belas) kabupaten, dan 98 (sembilan puluh delapan) kota yang pemberian pelayanan masing-masing instansi tersebut memiliki kualitas bervariasi disebabkan oleh faktor kondisi geografis, permasalahan lokal termasuk kemampuan manajemen berbeda dalam pengimplementasian setiap kebijakan (Ohoiwutun dan Ilham, 2022).

Kemampuan manajemen yang dimaksud tersebut salah satunya adalah sumber daya manusia. Sehubungan dengan hal tersebut, Mahsyar (2023) mengemukakan bahwa sumber daya manusia memiliki peran yang utama dalam proses pencapaian organisasi secara efektif dan efisien. Pada aspek sosial, manajemen sumber daya manusia bertujuan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Kenyataannya pemerintah masih dihadapkan dengan pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Buktinya masih banyak aduan masyarakat yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal tersebut dikarenakan lemahnya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang dikemukakan oleh Mahsyar (2011) antara lain kurang *responsive*, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat dan inefisiensi.

Fenomena seperti itulah menjadi tidak ramah bagi masyarakat terutama kelompok rentan seperti penyandang disabilitas yang menginginkan pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Tuntutan masyarakat agar pemerintah membenahi pelaksanaan pelayanan publik sehingga tercipta layanan yang prima. Hal tersebut didasari oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Disebutkan dalam Bab II Pasal 3b tujuan peraturan perundang-undangan ini agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Dengan demikian jelas bahwa pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik atau prima kepada publik.

Semakin baik kualitas pelayanan publik maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik tertuang dalam Permen PANRB Nomor 17 Tahun 2017 yang terdiri atas enam indikator sesuai bobotnya yaitu kebijakan pelayanan (30%), profesionalisme Sumber Daya Manusia (18%), sarana dan prasarana pelayanan (15%), sistem informasi pelayanan (15%), konsultasi dan pengaduan (15%), dan inovasi pelayanan (7%). Salah satu indikator mewujudkan pelayanan prima adalah melalui inovasi pelayanan publik.

Muharam dan Melawati (2019) menjelaskan bahwa inovasi bidang pelayanan publik adalah suatu kebaruan teknologi pelayanan yang sudah ada atau cara baru teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau ide kreatif dan penyederhanaan pada prosedur, pendekatan, metode, atau struktur organisasi dan manfaatnya mempunyai nilai lebih baik dari kuantitas maupun kualitas pelayanan. Senada dengan hal diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menyelenggarakan

program Jemput Bola (JEBOL). Tujuan jemput bola adalah mendekatkan dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dengan cara mendatangi langsung lokasi masyarakat (Setiawan, 2022).

Adanya program tersebut, mampu memudahkan masyarakat rentan dalam mengakses pelayanan sehingga haknya sebagai warga negara telah diperhatikan dan prioritaskan. Selain untuk mewujudkan pelayanan yang prima juga sebagai bentuk aktualisasi membangun kota inklusif bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan artikel berita Bappelitbangda (2023) Sulawesi Selatan menjadi provinsi dengan presentase penyandang disabilitas paling tinggi jika dibandingkan dengan provinsi lain yaitu sebesar 2,78% jiwa. Dilihat dari sebaran penyandang disabilitas Sulawesi Selatan, Kota Makassar memiliki perkiraan jumlah terbesar mencapai 30.373 jiwa atau 12,286%. Sebaran penyandang disabilitas berdasarkan ragam ini cukup beragam antar kabupaten/kota.

Ditjen Dukcapil Kemendagri (2022) melaporkan bahwa jumlah penyandang disabilitas Kota Makassar berdasarkan Data Pokok pendidikan (Dapodik) yang telah dipadankan dengan data Dukcapil sebanyak 1.273

anak. Terdiri dari SDLB sebanyak 779 murid, SMPLB 306 murid dan SMALB 188 peserta didik. Salah satu sekolah yang telah didata oleh Disdukcapil Kota Makassar adalah Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Makassar melalui pelayanan jemput bola diantaranya pendataan, perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP) pada siswa strata Sekolah Menengah Atas.

Kotler dan Keller mengungkapkan bahwa kepuasan adalah ungkapan dari perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan atas hasil kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan yang diyakini tersebut (Ibrahim dan Thawil, 2019). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya terpenuhi. Kepuasan tersebut adalah hasil dari evaluasi atau penilaian atas fitur produk maupun jasa dalam penggunaan untuk memenuhi kebutuhan apabila kerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang apabila telah membandingkan suatu kinerja yang dirasakan dengan ekspektasinya. Ketika kinerja dibawah ekspektasi, seseorang tersebut merasa kecewa tapi jika sesuai maka akan merasa puas. Secara garis besar,

kepuasan adalah pendapat seseorang mengenai kinerja pelayanan setelah membandingkan kesesuaian dengan harapannya yang didapatkan dari penyelenggara layanan. Azizah (dkk, 2022) mengungkapkan bahwa terpenuhinya kepuasan masyarakat mampu memberikan manfaat hubungan harmonis antara masyarakat dan penyelenggara layanan sehingga terciptanya loyalitas, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dan reputasi yang semakin baik di mata masyarakat.

Tujuan pelayanan prima untuk memberikan pelayanan dan memuaskan masyarakat atau pelanggan (Nugraha & Ananda, 2022). Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan” untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Manfaat pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penyandang diartikan dengan orang yang menyandang atau menderita sesuatu. Sedangkan disabilitas berarti cacat atau ketidakmampuan. Istilah disabilitas berasal dari kata *different ability* yang

bermakna manusia memiliki kemampuan berbeda. Istilah tersebut sebagai pengganti istilah penyandang cacat karena dinilai mempunyai rasa negatif dan terkesan diskriminatif yang sebenarnya hanya sebuah perbedaan bukan kecacatan atau keabnormalan.

METODE

Jenis yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memberikan jawaban atas suatu masalah dan memperoleh informasi lebih luas tentang suatu fenomena menggunakan tahapan-tahapan kuantitatif (Sugiyono, 2016). Tipe dalam penelitian ini adalah survei karena dilakukan pada populasi besar maupun kecil, akan tetapi data yang dianalisis berasal dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Machali, 2021).

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang ditetapkan oleh peneliti. Sedangkan sebagian yang diambil dari keseluruhan objek penelitian dan dianggap mewakili seluruh populasi tersebut dinamakan sampel. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel dengan tingkat kesalahan 5% (Machali, 2021).

Jadi, dalam penelitian ini minimal mengambil sampel sebanyak 44 responden. Sehingga, pengambilan sampel berdasarkan strata dapat menggunakan *proportionate stratified random sampling* menurut Machali (2021) yaitu teknik yang digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional dengan rumus.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Riyanto dan Hatmawan (2020) adalah observasi dan kuesioner atau angket.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu uji prasyarat data, regresi linear berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan tersebut menghasilkan bahwa semua uji prasyarat data penelitian ini telah terpenuhi. Dengan demikian, akan diuraikan pembahasan tentang hasil penelitian ini.

Analisis Deskriptif Statistik

Pada pernyataan pertama atau dapat membuat penyandang disabilitas merasa nyaman yang menunjukkan

sebagian besar responden yaitu sebanyak 18 atau 40,9% menjawab sangat baik, selain itu 13 responden atau 29,5% menjawab baik, 7 responden atau 15,9% menjawab tidak baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab cukup baik dan sangat tidak baik.

Pernyataan kedua atau selalu bersikap ramah dan sopan kepada penyandang disabilitas yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 20 atau 45,5% menjawab sangat baik, selain itu 10 responden atau 22,7% menjawab baik, 6 responden atau 13,6% menjawab cukup baik, 5 responden atau 11,4% menjawab tidak baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan ketiga atau memberi sambutan kepada penyandang disabilitas yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 18 atau 40,9% menjawab baik, selain itu 11 responden atau 25% menjawab sangat baik, 7 responden atau 15,9% menjawab tidak baik, 5 responden atau 11,4% menjawab cukup baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab sangat tidak baik. Diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor yaitu rata-rata (*mean*) sebesar 10,16, median 10,00, standar deviasinya 3,464, minimumnya 4 dan maksimumnya 15.

Pernyataan keempat atau selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan dalam melayani penyandang disabilitas yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu 15 atau 34,1% menjawab cukup baik, selain itu 12 responden atau 27,3% menjawab sangat baik, 9 responden atau 20,5% menjawab baik, 6 responden atau 13,6% menjawab tidak baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan kelima atau senantiasa membantu penyandang disabilitas yang mengalami kesulitan dalam proses pelayanan menunjukkan sebagian besar responden yaitu 15 atau 34,1% menjawab tidak baik, 11 responden atau 25% menjawab baik, 10 responden atau 22,7% menjawab sangat baik, 4 responden atau 9,1% menjawab cukup baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan ketujuh atau tidak memilih pengguna jasa layanan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 16 atau 36,4% menjawab sangat baik, selain itu 14 responden atau 31,8% menjawab tidak baik, 8 responden atau 18,2% menjawab baik, 4 responden atau 9,1% menjawab cukup baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan kedelapan atau memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan penyandang disabilitas menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 27 atau 61,4% menjawab sangat baik, selain itu 6 responden atau 13,6% menjawab baik dan sangat tidak baik, 3 responden atau 6,8% menjawab tidak baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab cukup baik.

Pernyataan kesembilan atau memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah layanan menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 19 atau 43,2% menjawab sangat baik, 14 responden atau 31,8% menjawab baik, 6 responden atau 13,6% menjawab tidak baik, 3 responden atau 6,8% menjawab sangat tidak baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab cukup baik.

Pernyataan keduabelas atau memiliki kompetensi mengenai sistem dalam pelayanan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 14 atau 31,8% menjawab sangat baik, selain itu 11 responden atau 25% menjawab cukup baik, 10 responden atau 22,7% menjawab baik, 7 responden atau 15,9% menjawab tidak baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan keempatbelas atau tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 25 atau 56,8% menjawab sangat baik, selain itu 6 responden atau 13,6% menjawab baik, tidak baik dan sangat tidak baik, serta 1 responden atau 2,3% menjawab cukup baik.

Pernyataan keenambelas atau dapat dipercaya dalam mengelola layanan dan menjamin keamanan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 19 atau 43,2% menjawab baik, selain itu 13 responden atau 29,5% menjawab sangat baik, dan 6 responden atau 13,6% menjawab tidak baik, serta 3 responden atau 6,8% menjawab cukup baik dan dan sangat tidak baik.

Pernyataan ketujuhbelas atau berusaha untuk tidak melakukan kesalahan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 20 atau 45,5% menjawab baik, selain itu 13 responden atau 29,5% menjawab sangat baik, 8 responden atau 18,2% menjawab tidak baik, 2 responden atau 4,5% menjawab sangat tidak baik, dan 1 responden atau 2,3% menjawab cukup baik.

Pernyataan kesembilan belas atau pelayanan ini memberikan kemudahan bagi saya yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 16 atau 36,4% menjawab sangat baik, selain itu 15 responden atau 34,1% menjawab cukup baik, dan 13 responden atau 29,5% menjawab baik, serta 0 responden yang menjawab tidak baik maupun sangat tidak baik.

Pernyataan keduapuluh atau saya merasa aman saat dalam proses pelayanan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 19 atau 43,2% menjawab sangat baik, selain itu 14 responden atau 31,8% menjawab baik, dan 11 responden atau 25% menjawab cukup baik, serta 0 responden yang menjawab tidak baik maupun sangat tidak baik.

Pernyataan keduapuluhsatu atau saya merasa senang dalam proses pelayanan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 18 atau 40,9% menjawab sangat baik, selain itu 15 responden atau 34,1% menjawab baik, 9 responden atau 20,5% menjawab cukup baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab tidak baik serta 0 responden yang menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan keduapuluhdua atau memperoleh kartu identitas adalah harapan saya yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu

sebanyak 22 atau 50% menjawab sangat baik, selain itu 10 atau 22,7% menjawab cukup baik, 9 responden atau 20,5% menjawab baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab tidak baik serta 0 responden yang menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan keduapuluhtiga atau pelayanan yang baik adalah harapan saya menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 20 atau 45,5% menjawab sangat baik, selain itu 12 responden atau 27,3% menjawab baik, 10 responden atau 22,7% menjawab cukup baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab tidak baik serta 0 responden menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan keduapuluhempat atau saya merasa waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 16 atau 36,4% menjawab baik, selain itu 13 responden atau 29,5% menjawab sangat baik dan cukup baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab tidak baik serta 0 responden menjawab sangat tidak baik.

Uji Prasyarat Data

Nilai sig. *deviation from linearity* antara variabel kepuasan (Y) dan tanggung jawab (X₆) yaitu sebesar $0,699 > 0,05$ sehingga memiliki hubungan yang linear.

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai VIF atau *Variance Inflation Factor* < 10 atau memiliki *tolerance* $> 0,1$ maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi. Namun, jika koefisien korelasi antar variabel bebas kurang dari 0,5 maka tidak terdapat masalah multikolinearitas. Adapun hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Menunjukkan nilai *tolerance* pada seluruh variabel adalah $> 0,1$ dan nilai VIF atau *Variance Inflation Factor* < 10 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi diantara variabel independen tersebut tidak terjadi multikolinearitas. Artinya, model regresi linear berganda terbebas dari multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian.

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen atau bebas yaitu pelayanan prima dengan indikator sikap (X_1), perhatian (X_2), tindakan (X_3), kemampuan (X_4), penampilan (X_5), dan tanggung jawab (X_6) terhadap variabel dependen atau terikat yaitu kepuasan penyandang disabilitas (Y). Berikut

adalah hasil analisis regresi linear berganda. Nilai konstanta sebesar 14,208 yang berarti variabel sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab, bernilai 0 (konstan) maka variabel kepuasan penyandang disabilitas akan bernilai 14,208. Nilai koefisien regresi variabel sikap bernilai positif (+) sebesar 0,380 yang berarti jika variabel sikap meningkat maka variabel kepuasan penyandang disabilitas juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Nilai koefisien regresi pada variabel perhatian bernilai positif (+) sebesar 0,300 yang berarti jika variabel perhatian meningkat maka variabel kepuasan penyandang disabilitas akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Nilai koefisien regresi variabel tindakan bernilai positif (+) sebesar 0,173 yang berarti jika variabel tindakan meningkat maka variabel kepuasan penyandang disabilitas juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Nilai koefisien regresi variabel kemampuan bernilai positif (+) sebesar 0,195 yang berarti jika variabel kemampuan meningkat maka variabel kepuasan penyandang disabilitas juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Nilai koefisien regresi variabel penampilan bernilai positif (+) sebesar 0,350 yang berarti jika variabel penampilan meningkat maka variabel

kepuasan penyandang disabilitas juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Nilai koefisien regresi variabel tanggung jawab bernilai positif (+) sebesar 0,350 yang berarti jika variabel tanggung jawab meningkat maka variabel kepuasan penyandang disabilitas juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

Uji Hipotesis

Uji parsial (uji-T) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen atau bebas yaitu pelayanan prima dengan indikator sikap (X_1), perhatian (X_2), tindakan (X_3), kemampuan (X_4), penampilan (X_5), dan tanggung jawab (X_6) terhadap variabel dependen atau terikat yaitu kepuasan penyandang disabilitas (Y) secara parsial (individu). Adapun hasil pengujiannya adalah sebagai berikut. Variabel sikap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($2,648 > 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$ maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Variabel perhatian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($2,280 > 2,026$) dan

tingkat signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$ maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Variabel tindakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai t-hitung $<$ t-tabel ($1,969 < 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,056 > 0,05$ maka H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak. Variabel kemampuan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai t-hitung $<$ t-tabel ($1,628 < 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,112 > 0,05$ maka H_{04} diterima dan H_{a4} ditolak. Variabel penampilan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($2,277 > 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,029 < 0,05$ maka H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima. Variabel tanggung jawab berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($2,457 > 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$ maka H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa

jauh kemampuan variabel independen atau bebas yaitu pelayanan prima dalam menjelaskan variabel dependen atau terikat yaitu kepuasan penyandang disabilitas. Adapun hasil uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut.

Besarnya pengaruh sikap terhadap kepuasan penyandang disabilitas dikarenakan oleh nilai koefisien sikap sebesar 0,380. Hal tersebut merupakan nilai koefisien tertinggi variabel lainnya. Artinya, variabel sikap adalah faktor utama yang paling berpengaruh untuk dapat meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas yaitu sebesar 0,380 dikarenakan rasa aman, ramah, dan pemberian sambutan pegawai terhadap penyandang disabilitas.

Besarnya pengaruh perhatian terhadap kepuasan penyandang disabilitas dikarenakan oleh nilai koefisien sikap sebesar 0,300. Hal tersebut merupakan nilai koefisien ketiga tertinggi daripada variabel lainnya. Artinya, variabel perhatian memiliki tingkat pengaruh yang tinggi untuk dapat meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas yaitu sebesar 0,300 dikarenakan perhatian, membantu, dan bersedia meluangkan waktu pegawai terhadap penyandang disabilitas.

Tidak berpengaruhnya tindakan terhadap kepuasan penyandang disabilitas juga dikarenakan oleh nilai koefisien tindakan hanya sebesar 0,173. Hal tersebut merupakan nilai koefisien terendah daripada variabel lainnya. Artinya, variabel tindakan memiliki tingkat pengaruh yang paling rendah untuk dapat meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas yaitu hanya sebesar 0,173 dikarenakan tindakan pegawai tersebut seperti tidak memilih-milih, cepat, tanggap, luwes dan cekatan merupakan bukan suatu faktor yang dapat dirasakan langsung oleh penyandang disabilitas.

Tidak berpengaruhnya kemampuan terhadap kepuasan penyandang disabilitas juga dikarenakan oleh nilai koefisien kemampuan hanya sebesar 0,195. Hal tersebut merupakan nilai koefisien kedua terendah daripada variabel lainnya. Artinya, variabel kemampuan memiliki tingkat pengaruh yang rendah untuk dapat meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas yaitu hanya sebesar 0,195 dikarenakan tindakan pegawai tersebut seperti pengetahuan memadai, komunikasi baik, dan kompeten bukan suatu faktor yang dapat dirasakan langsung oleh penyandang disabilitas.

Besarnya pengaruh penampilan terhadap kepuasan penyandang disabilitas dikarenakan oleh nilai koefisien kemampuan sebesar 0,350. Hal tersebut merupakan nilai koefisien kedua tertinggi daripada variabel lainnya. Artinya, variabel penampilan memiliki tingkat pengaruh tertinggi untuk dapat meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas yaitu sebesar 0,350 dikarenakan penampilan rapi, sopan, dan tidak berlebihan pegawai tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut, dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan pada penelitian ini sebesar 96,5% maka tidak heran jika sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan dan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas. Sedangkan sisanya 3,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di dalam model regresi linear ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh variabel yang paling tertinggi hingga terendah adalah sebagai berikut: Secara parsial variabel sikap yang terdiri dari faktor

rasa aman, ramah, dan memberikan sambutan berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar. Secara parsial variabel perhatian yang terdiri dari faktor memberikan perhatian, membantu, dan bersedia meluangkan waktu berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar. Secara parsial variabel tindakan yang terdiri dari faktor tidak memilih-milih, cepat, tanggap, luwes dan cekatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar. Secara parsial variabel kemampuan yang terdiri dari faktor pengetahuan memadai, komunikasi baik, dan kompeten tidak berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar. Secara parsial variabel penampilan yang terdiri dari faktor rapi, sopan, dan tidak berlebihan berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar. Secara parsial variabel tanggung jawab yang terdiri dari faktor istirahat saat pelayanan, dapat dipercaya, dan berusaha tidak melakukan kesalahan berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar. Secara

simultan variabel sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar. Berdasarkan analisis yang ditemukan pada penelitian ini dapat diketahui bahwa secara teori rentetan indikator pelayanan prima berubah. Hal tersebut dikarenakan variabel yang paling tinggi pengaruhnya sampai yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas adalah sikap, penampilan, tanggung jawab, perhatian, kemampuan, dan tindakan dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.

REFERENSI

- Azizah, N., Mahsyar, A., & Azikin, R. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(5), pp. 1547-1599.
- Bappelitbangda. (2023). Workshop Penyusunan Matriks RAD Penyandang Disabilitas Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2023-2026. <https://bappelitbangda.sulselprov.go.id/detailpost/workshop-penyusunan-matriks-rad-penyandang-disabilitas-provinsi-sulawesi-selatan-tahun-2023-2026>.
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Timur: Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Dukcapil. (2022). Ikuti Arahan Dukcapil, Makassar Data Semua Ragam Disabilitas Siswa Difabel. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1344/ikuti-arahan-dukcapil-kota-makassar-data-semua-ragam-disabilitas-siswa-difabel>.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), pp. 18-27.
- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), pp. 1-7.
- Harruma, I. (2022). Hak Penyandang Disabilitas di Indonesia. <https://nasional.kompas.com/read/2022/12/01/02030051/hak-penyandang-disabilitas-di-indonesia>
- Haryanto & Iriyanto, H. (2021). *Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas*. Malang: Media Nusa Creative.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), pp. 175-182.
- Kurniawan. (2022). *Pelayanan Prima*. Sumatra Barat: Mitra Cendekia Media.
- Laia, O., & Lase, H. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*

- PEMBNAS* (JAM *PEMBNAS*), 8(1), pp. 35-45.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Mahsyar, A. (2023). *Kedisiplinan, Pemberhentian, dan Hak-hak Pegawai Sektor Publik*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Makmur, M. A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Evaluasi Implementasi Program Beras Sejahtera di Kota Palopo). *Jurnal Sosio Sains*, 7(2), pp. 131-138.
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), pp. 39-47.
- Nugroho, A. S., & Haritanto, W. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan Statistika (Teori, Implementasi & Praktisd dengan SPSS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Ohoiwutun, Y. & Ilham. (2022). *Inovasi Pelayanan Adminduk Dinas Kependudukan & Pencacatan Sipil Kota Jayapura*. Jawa Tengah: Wawasan Ilmu.