



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. NamaLengkap : Natha Argacia Maulani
2. NomorIndukMahasiswa : 14020221140012
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 30 April 2003
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Jl. Locis no. 32 Rt.005/017 Kel. Kayu Putih, Kec. Pulogadung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Hubungan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil
uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh
kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 05 Juni 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Pembuat Pernyataan,

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si

Natha Argacia Maulani

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan dan Penanganan
Aduan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
Nama Penyusun : Natha Argacia Maulani
NIM : 14020221140012
Departemen : Administrasi Publik

Dekan Semarang, 12 Februari 2025
Wakil Dekan I

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

S. Rouli Manalu, Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si.

(.....)

Dosen Penguji :

1. Dra. Nina Widowati, M.Si

(.....)

2. Drs. Ari Subowo M.A.

(.....)

3. Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si

(.....)

HALAMAN MOTTO

“Do the best, and let God do the rest”

Lukas 11 : 9

*"Karena itu Aku berkata kepadamu: Mintalah, maka akan diberikan kepadamu;
carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah, maka pintu akan dibukakan
bagimu."*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala hormat dan kemuliaan kepada Tuhan Yesus Kristus, sumber hikmat dan kekuatan, yang telah menuntunku dalam setiap proses penyusunan skripsi ini, dengan penuh rasa sukacita, karya sederhana ini penulis tujukan sebagai bentuk terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Adolf Purba S.E., M.M. dan Mama R. Tampubolon A.Md., SOLU DI NGOLUKU, tidak terhingga kasih sayang serta dukungan baik moril dan materil yang telah diberikan kepada penulis. Terimakasih telah mendukung penulis dalam setiap rencana hidup penulis, walaupun di dalam keterbatasan di usia yang sudah senja, tidak berubah kasih sayang serta perjuangan kalian berdua bagi penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan penulis sampai sarjana ini, tetap temani penulis di segala bagian hidup penulis, hiduplah 1000 tahun lamanya.
2. Kepada kakak penulis, Selvy Maylan Purba S.T., Rio Hutagalung S.T., Ns. Dwinita Febryani S.Kep., Yoshua Agung Setiawan S.E., terimakasih untuk segala dukungan baik moril maupun materil yang telah diberikan sedari penulis menginjakkan kaki di perguruan tinggi, terimakasih untuk selalu memberikan support kepada penulis untuk terus mengerjakan skripsi ini secepat mungkin, tuhan berkati segala rencana dan jalan hidup kalian kedepannya.
3. Dr.Drs.R.Slamet Santoso, M.Si. , selaku Dosen Pembimbing dan Kepala Program Studi yang telah memberikan perhatian dalam menyelesaikan perkuliahan sedari semester 3 sampai semester 8, mendengarkan keluh

kesah penulis dalam menjalani perkuliahan dan juga mendukung segala rencana penulis dalam perjalanan akademik penulis, serta memberikan bimbingan selama kurang lebih 8 bulan penulis menyusun skripsi, terimakasih telah menjadi penolong bagi penulis dan juga semua mahasiswa/i Administrasi Publik K. Rembang, terimakasih telah memperjuangkan kami mahasiswa/i diluar kampus utama, jasa mu tak akan terlupakan;

4. M. Rizki Fitrianto S.AP,M.AP, selaku dosen di Kampus Rembang, terimakasih telah membimbing serta memberikan banyak ilmu untuk kami dan berjuang bersama kami di luar kampus utama, terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah mahasiswa/i Administrasi Publik Rembang;
5. Juang Abdi Muhammad, S.AP, M.AP, selaku dosen di Kampus Rembang, terimakasih telah membimbing serta memberikan banyak ilmu untuk kami dan berjuang bersama kami di luar kampus utama, terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah mahasiswa/i Administrasi Publik Rembang;
6. Toga Marisi Lumban Gaol, terimakasih telah menemani penulis dalam suka dan duka selama masa perkuliahan ini, terimakasih atas uluran tangan disaat penulis membutuhkan bantuan, terimakasih atas dukungan dan kepercayaan kepada penulis untuk bisa mendapatkan gelar sarjana. Atas segala air mata dan tawa yang selama ini telah sama sama kita bagikan satu sama lain, tawa, canda, marah, nasihat, kata-kata semangat, hanya terimakasih yang bisa penulis sampaikan. Tuhan tau segala rencana untuk diri kita masing-masing

di masa yang mendatang, dan percayalah, dalam nama Tuhan Yesus, masa depan mu cerah di tangan tuhan.

7. Teman Seperjuangan saya, Mintul Family. Alfina Damayanti S.AP., Kharisma Nurul Akmalisya S.AP., Rahma Dwi Aprilia S.AP., Samuel Jeffirio Suesti Putra S. AP., terimakasih telah menjadi teman dan penolong selama masa perkuliahan penulis, segala tawa dan lelah yang telah kita alami bersama, semoga berbuah manis untuk masa depan kita.
8. Penghuni Kost Antrasita 2 Gondang, Adine, Anggie, Dearine, Dira, Ellsa, El, Fatim, Nakeisha, Nayla, Qonita, Sola, Tiara. Terimakasih telah menemani dan membersamai penulis di waktu akhir menuju sidang, canda tawa yang kalian berikan sungguh berarti, walaupun pertemuan kita singkat, tetapi kenangan kita akan selalu membekas, semoga tuhan memberkati segala rencana kalian kedepannya, sukses selalu adik-adikku.
9. Kepada seluruh rekan seangkatan Administrasi Publik Rembang, yang telah dan sedang memperjuangkan gelar, semoga segala hal baik yang kalian perjuangkan diberikan kelancaran. Terimakasih untuk 4 tahunnya, masa depan kita cerah di tangan tuhan.

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik merupakan cerminan langsung dari kinerja aparatur pemerintah dalam menjalankan. Fungsi pelayanan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks administrasi kependudukan, kualitas pelayanan serta efektivitas penanganan aduan menjadi dua aspek krusial yang menentukan persepsi dan respon masyarakat terhadap institusi pelayanan. Penelitian ini mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan penanganan aduan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan teknik survei kepada pengguna layanan sebagai metode utama dalam pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun penanganan aduan memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya penguatan aspek pelayanan publik, baik dari sisi kompetensi aparatur maupun mekanisme aduan yang cepat, responsif dan terintegrasi. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga pada tumbuhnya kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penanganan Aduan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Disdukcapil

ABSTRACT

Public satisfaction with government services reflects the overall performance of public institutions in delivering effective, transparent, and accountable services. In the realm of civil registration and population administration, service quality and complaint handling are two critical factors that influence public perception and trust. This study examines the relationship between service quality and complaint handling on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Semarang City. A quantitative approach was employed, using a survey method to gather data from service users. The results reveal a significant and positive correlation between both service quality and complaint handling with the level of public satisfaction. These findings highlight the urgency of strengthening public service performance through improved staff competency and responsive, well-integrated complaint management systems. Ultimately, enhancing service quality contributes not only to greater public satisfaction but also to increased trust in local government institutions.

Keywords : *Service Quality, Complaint Handling, Public Satisfaction, Public Service, Disdukcapil.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, Sang Kepala Segala Ilmu, atas segala penyertaan kasih karunia, berkat, dan kekuatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Hubungan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa tanpa pertolongan serta kasih karunia Tuhan Yesus Kristus dan dukungan berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., sebagai Rektor Universitas Diponegoro;
2. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Diponegoro;
3. Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si., sebagai Kepala Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
4. Dra. Nina Widowati, M.Si, selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji yang telah memberikan perhatian khusus dalam menyelesaikan perkuliahan

5. Dr.Drs.R.Slamet Santoso, M.Si. , selaku Dosen Pembimbing dan Kepala Program Studi yang telah memberikan perhatian dalam menyelesaikan perkuliahan sedari semester 3 sampai semester 8, mendengarkan keluhan kesah penulis dalam menjalani perkuliahan dan juga mendukung segala rencana penulis dalam perjalanan akademik penulis, serta memberikan bimbingan selama kurang lebih 8 bulan penulis menyusun skripsi, terimakasih telah menjadi penolong bagi penulis dan juga semua mahasiswa/i Administrasi Publik K. Rembang, terimakasih telah memperjuangkan kami mahasiswa/i diluar kampus utama, jasa mu tak akan terlupakan;
6. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu, didikan, dan bantuan selama menjadi mahasiswa;
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, dan mempermudah penulis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.
8. Kedua orangtua, mama dan bapak, terimakasih atas jerih payah, nasihat, dukungan dan telah memperjuangkan kami anak-anakmu sampai ke perguruan tinggi. Penulis tidak akan sampai di titik ini jika tanpa kalian berdua.
9. Rekan-rekan seperjuangan Administrasi Publik K. Rembang yang saat ini sedang mengusahakan gelar dan telah mendapatkan gelar, semoga segala sesuatu yang kalian usahakan akan diberikan jalan oleh tuhan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyusunan. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun. Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik.

Semarang, 12 Juni 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'N' and 'A'.

Natha Argacia Maulani

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)...	II
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	III
HALAMAN MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	V
ABSTRAK	VIII
ABSTRACT	IX
BAB 1.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	12
1.2.1. Identifikasi Masalah	12
Untuk lebih memusatkan perhatian pada isu yang akan dibahas dalam penelitian ini, penulis telah menentukan masalah-masalah sebagai berikut:	12
1.2.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4.1. Aspek Teoritis	13
1.4.2. Aspek Praktis	14
1.5. Kerangka Teori/Konsep	15
1.5.1. Penelitian Terdahulu	15
1.5.2. Administrasi Publik.....	19
1.5.3. Paradigma Administrasi Publik.....	20
1.5.4. Manajemen Publik	23
1.5.5. Manajemen Pelayanan Publik	25
1.5.6. Kualitas Pelayanan Publik (X1)	28
1.5.7. Penanganan Aduan (X2)	31
1.5.8. Kepuasan Masyarakat (Y).....	34
1.5.9. Kerangka Berpikir.....	37
1.6. Hipotesis	38
1.6.1. Hipotesis Minor.....	38
1.6.2. Hipotesis Mayor	38
1.7. Definisi Konsep.....	39
1.7.1. Kepuasan Masyarakat	39
1.7.2. Kualitas Pelayanan	39
1.7.3. Penanganan Aduan.....	40
1.8. Definisi Operasional.....	40
1.8.1. Kepuasan Masyarakat	40
1.8.2. Kualitas Pelayanan	40
1.8.3. Operasionalisasi Konsep	41
1.9. Metode Penelitian.....	44
1.9.1. Tipe Penelitian	44
1.9.2. Populasi dan Sampel	44
1.9.2.1. Populasi	44

1.9.2.2.	Sampel.....	45
1.9.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	46
1.9.4.	Jenis Sumber Data.....	47
1.9.4.1.	Jenis Data	47
1.9.4.2.	Sumber Data.....	48
1.9.5.	Skala Pengukuran.....	49
1.9.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	49
1.9.7.	Teknik Analisis Data.....	50
1.9.7.1.	Uji Instrumen Penelitian	50
1.9.7.1.1.	Uji Validitas	51
1.9.7.1.2.	Uji Reliabilitas	52
1.9.7.2.	Uji Hipotesis.....	53
1.9.7.2.1.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
1.9.7.2.2.	Analisis Uji Korelasi Kendall Tau	54
1.9.7.2.3.	Analisis Uji Konkordansi Kendall	56
BAB II		58
2.1.	Gambaran Umum Kota Semarang.....	58
2.1.1.	Kondisi Geografis Kota Semarang.....	59
2.1.2.	Kondisi Demografis Kota Semarang	62
2.2.	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	63
2.2.1.	Visi dan Misi.....	64
2.2.2.	Tugas Pokok dan Fungsi	65
2.2.3.	Struktur Organisasi.....	68
2.2.4.	Bentuk Layanan Kependudukan	69
BAB III PEMBAHASAN		71
3.1.	Gambaran Umum Responden	71
3.1.2.	Responden Menurut Usia.....	72
3.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	73
3.2.1.	Uji Validitas	73
3.2.1.1.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	73
3.2.1.2.	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	74
3.2.1.3.	Uji Validitas Variabel Penanganan Aduan (X2).....	75
3.2.2.	Uji Reliabilitas	75
3.2.2.1.	Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y).....	76
3.2.2.2.	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	76
3.2.2.3.	Uji Reliabilitas Penanganan Aduan (X2).....	77
3.3.	Analisis Statistik Deskriptif	77
3.3.1.	Variabel Kepuasan Masyarakat.....	78
3.3.1.1.	Layanan memberikan manfaat yang signifikan	78
3.3.1.2.	Layanan membantu menyelesaikan masalah atau kebutuhan	79
3.3.1.3.	Layanan memenuhi harapan	80
3.3.1.5.	Pegawai bersikap sopan dan ramah.....	81
3.3.1.6.	Pegawai menghargai dan memperhatikan pengguna layanan.....	82

3.3.1.7.	Fasilitas yang tersedia dirancang dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pengguna.....	83
3.3.1.8.	Kondisi fisik fasilitas sangat baik	84
3.3.2.	Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Masyarakat	85
3.3.3.	Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	86
3.3.3.1.	Penampilan pegawai mempengaruhi kepuasan terhadap layanan	86
3.3.3.2.	Fasilitas yang disediakan sudah memadai dan nyaman	87
3.3.3.3.	Pegawai memahami kebutuhan dan permintaan dengan baik.....	88
3.3.3.4.	Pegawai selalu memverifikasi informasi sebelum diberikan	89
3.3.3.5.	Petugas selalu siap merespon pertanyaan atau permintaan dengan cepat.....	90
3.3.3.6.	Petugas mampu menjelaskan informasi dengan jelas dan mudah dipahami	91
3.3.3.7.	Pelayanan yang diberikan efisien dan tidak memakan waktu lama	92
3.3.3.8.	Pengguna layanan tidak mengalami kesulitan dalam memahami hak dan kewajiban selama proses pelayanan	93
3.3.3.9.	Petugas memberikan perlakuan yang adil kepada semua pengguna tanpa diskriminasi.....	94
3.3.3.10.	Pengguna layanan merasa bahwa kepentingannya didahulukan dalam proses pelayanan.....	95
3.3.4.	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	96
3.3.5.	Variabel Penanganan Aduan (X2)	97
3.3.5.1.	Informasi mengenai layanan yang disediakan tersedia secara jelas dan mudah diakses	97
3.3.5.2.	Kontak person yang disediakan untuk pertanyaan atau keluhan selalu responsive dan membantu	98
3.3.5.3.	Proses pengaduan berjalan dengan cepat dan efisien sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan	99
3.3.5.4.	Organisasi menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menanggapi setiap pengaduan dari masyarakat	100
3.3.5.5.	Pengguna layanan merasa bahwa akses yang disediakan mudah dan tidak menyulitkan	101
3.3.5.6.	Prosedur pelayanan cukup fleksibel.....	102
3.3.5.7.	Waktu tunggu tidak terlalu lama	103
3.3.5.8.	Petugas menunjukkan kemampuan yang baik dalam menerima keluhan juga menangani situasi darurat atau masalah mendadak.....	104
3.3.6.	Rekapitulasi Variabel Penanganan Aduan (X2)	105
3.4.	Hasil Penelitian	106
3.4.1.	Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)	106
3.4.2.	Hubungan Penanganan Aduan dengan Kepuasan Masyarakat ...	110
3.4.3.	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan Terhadap Kepuasan Masyarakat	113
3.4.4.	Koefisien Determinasi (R ²)	115

BAB IV	117
KESIMPULAN DAN SARAN	117
4.1. Kesimpulan	117
4.2. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 1. 2 Kerangka Berpikir	37
Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep	41
Tabel 1. 4 Jumlah Pelayanan Kependudukan di Dukcapil Kota Semarang Tahun 2025	45
Tabel 2. 1 Letak Geografis Kota Semarang.	60
Tabel 3. 1 Jenis Kelamin Responden	71
Tabel 3. 2 Usia Responden.....	72
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Y	73
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel X1	74
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel X2	75
Tabel 3. 6 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y).....	76
Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan X1	77
Tabel 3. 8 Uji Reliabilitas Penanganan Aduan X2	77
Tabel 3. 9 Layanan memberikan manfaat	78
Tabel 3. 10 Layanan membantu menyelesaikan masalah atau kebutuhan... ..	79
Tabel 3. 11 Layanan memenuhi harapan	80
Tabel 3. 12 Kualitas fasilitas mendukung layanan yang diberikan.....	81
Tabel 3. 13 Pegawai bersikap sopan dan ramah	81
Tabel 3. 14 Pegawai menghargai dan memperlihatkan pengguna layanan ..	82
Tabel 3. 15 Fasilitas baik yang memenuhi kebutuhan pengguna.....	83
Tabel 3. 16 Kondisi fisik fasilitas sangat baik	84
Tabel 3. 17 Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Masyarakat	85
Tabel 3. 18 Penampilan pegawai mempengaruhi kepuasan terhadap layanan	86
Tabel 3. 19 Fasilitas yang disediakan sudah memadai dan nyaman	87
Tabel 3. 20 Pegawai memahami kebutuhan dan permintaan dengan baik ..	88
Tabel 3. 21 Pegawai selalu memverifikasi informasi	89
Tabel 3. 22 Petugas selalu siap merespon pertanyaan atau permintaan dengan cepat	90
Tabel 3. 23 Petugas mampu menjelaskan informasi dengan jelas	91
Tabel 3. 24 Pelayanan yang diberikan efisien.....	92
Tabel 3. 25 Pengguna layanan tidak mengalami kesulitan selama proses pelayanan	93
Tabel 3. 26 Petugas memberikan perlakuan yang adil kepada semua pengguna	94
Tabel 3. 27 Pengguna layanan merasa kepentingannya didahulukan dalam proses pelayanan.....	95
Tabel 3. 28 Rekapitulasi Variabel X1	96
Tabel 3. 29 Informasi mengenai layanan yang disediakan tersedia secara jelas	97
Tabel 3. 30 Kontak person untuk keluhan selalu responsive dan membantu	98
Tabel 3. 31 Proses pengaduan berjalan dengan cepat dan efisien sesuai kebijakan	99

Tabel 3. 32 Organisasi menunjukkan komitmen tinggi dalam menanggapi pengaduan	100
Tabel 3. 33 Penggunaan layanan merasa bahwa akses mudah dan tidak sulit.....	101
Tabel 3. 34 Prosedur pelayanan cukup fleksibel.....	102
Tabel 3. 35 Waktu tunggu tidak terlalu lama	103
Tabel 3. 36 Petugas menunjukkan kemampuan yang baik dalam menerima keluhan	104
Tabel 3. 37 Rekapitulasi Variabel Penanganan Aduan X2	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Review Google.....	8
Gambar 1. 2 Grafik Aduan Masuk dan Keluar	9
Gambar 2. 1 Peta Kondisi Geografis Kota Semarang.....	59
Gambar 2. 2 Luas Wilayah Kota Semarang.....	61
Gambar 2. 3 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk 2021-2023.....	62
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Dukcapil Kota Semarang	69
Gambar 3. 1 Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.....	107
Gambar 3. 2 Analisis korelasi X1 dengan Y	109
Gambar 3. 3 Hubungan penanganan aduan dengan kepuasan masyarakat	110
Gambar 3. 4 Analisis korelasi X2 dengan Y	112
Gambar 3. 5 Data uji koefisien konkordasi kendall W	114
Gambar 3. 6 Koefisien Determinasi R2	115

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik mempunyai peranan penting karena berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat. Kinerja pemerintahan yang optimal dan mutu layanan yang unggul menjadi faktor penting dalam membangun dan memperkuat kepercayaan publik. Kepuasan tersebut muncul sebagai hasil dari pelayanan yang diberikan oleh institusi publik maupun pengalaman layanan yang diterima dari pihak lain. Pelayanan publik adalah salah satu tugas utama pemerintah dalam memberikan layanan kepada warganya. Tingkat kualitas pelayanan publik yang memadai menjadi ukuran keberhasilan pemerintah dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Sebagai penerima layanan publik, masyarakat memiliki peran penting dalam mendorong perbaikan mutu pelayanan, serta berhak menyampaikan keluhan terhadap pelayanan.

Kepuasan akan dirasakan oleh pengguna layanan apabila kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang baik. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2001:36), pelayanan dianggap berkualitas apabila memberikan produk atau layanan yang memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa “Pengelolaan aspirasi atau keluhan masyarakat merupakan salah satu elemen integral dari penyelenggaraan pelayanan publik.” Dengan demikian

segala, bentuk partisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Rusman, 2020).

Penilaian subjektif terhadap kinerja dan kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur negara menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, setiap instansi pemerintah diwajibkan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala dalam rangka memenuhi tanggung jawabnya dalam penyediaan layanan publik. Rekomendasi yang diajukan mencerminkan ketentuan tersebut, di mana mekanisme pengendalian menetapkan berbagai indikator untuk mengukur respons masyarakat. Indikator-indikator tersebut meliputi: kebutuhan administratif layanan, sistem dan mekanisme pelaksanaan, durasi penyelesaian, tarif atau biaya layanan, kemampuan dan perilaku petugas, pengelolaan aspirasi atau keluhan, penerimaan masukan dan saran, serta ketersediaan fasilitas dan infrastruktur pendukung. Peran strategis pemerintah sebagai penyedia layanan publik terletak pada penyediaannya. Kualitas layanan publik suatu pemerintah menunjukkan seberapa baik pemerintah tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kebahagiaan kepada warganya. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas terus meningkat seiring dengan perkembangan zaman. Pelayanan publik yang berkinerja tinggi, transparan, dan bertanggung jawab menjadi harapan utama masyarakat. Dengan demikian, upaya berkelanjutan dari pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi suatu keharusan. Namun, masih banyak permasalahan umum yang sering terjadi dalam pelayanan publik, seperti prosedur yang berbelit-belit, kurangnya sarana dan

prasarana, rendahnya kompetensi SDM, serta minimnya monitoring dan evaluasi. Menghadapi berbagai tantangan pelayanan publik, diperlukan strategi berkelanjutan berupa peningkatan kualitas layanan melalui penerapan standar minimum pelayanan, integrasi teknologi informasi, peningkatan kompetensi aparatur, dan pelibatan masyarakat secara konstruktif. Peningkatan layanan publik diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan kepuasan, sehingga mendorong pembangunan berkelanjutan dan praktik pemerintahan yang baik.

Kualitas pelayanan publik yang optimal dari pemerintah menjadi faktor kunci dalam mendorong keberhasilan pembangunan nasional yang inklusif dan merata di seluruh wilayah. Aparatur negara dituntut untuk menjalankan tugas pelayanan secara professional, efisien, transparan, serta terbebas dari praktik korupsi, kolusia, dan nepotisme demi tercapainya tata Kelola pemerintahan yang baik. Layanan publik seharusnya mampu melindungi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat cenderung meningkat seiring dengan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Ketika pelayanan tersebut dirasakan baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan pun akan tumbuh. Pelayanan publik dipandang sebagai upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan, yang diselenggarakan sesuai dengan kebijakan pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, atau bantuan administratif. Hal ini diperkuat dalam konteks peraturan perundang-undangan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik yang

bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan legitimasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat”

Menurut Saefullah (2008:28) untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih optimal, dibutuhkan pemahaman terhadap sikap dan perubahan kepentingan masyarakat itu sendiri. Publik menuntut pelayanan yang hemat sumber daya, tepat sasaran, jujur, dan bertanggung jawab. Pemerintah seharusnya terus mendorong partisipasi warga dalam penyediaan layanan publik. Salah satu cara untuk melibatkan masyarakat adalah dengan memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyampaikan keluhan atau memberikan masukan mengenai kualitas layanan. Pemerintah harus mampu merespon perubahan sikap dan perilaku masyarakat serta menangani pengaduan secara tepat agar dapat memenuhi harapan masyarakat dan menciptakan kepuasan atas layanan yang diberikan.

Sementara itu, kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan layanan yang diberikan oleh penyedia kepada penerima manfaat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kualitas ini menjadi aspek krusial yang perlu dijaga dan ditingkatkan agar pelayanan dapat terus eksis dan bersaing. Zeithaml (2011:40) mengemukakan bahwa kualitas layanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu : Responsiveness (ketanggapan), Reliability (keandalan), Assurance (jaminan). Empathy (kepedulian), dan Tangibles (aspek fisik). Penerapan kelima unsur ini dalam pelayanan akan membantu menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing penyedia layanan.

Pelayanan publik memiliki peranan vital dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Inilah mengapa masyarakat bergantung pada pemerintah

untuk secara rutin meningkatkan kualitas layanan publik, sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka dan melampaui ekspektasi mereka. Peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah sangat bergantung pada terciptanya hubungan yang berimbang antara warga sebagai pihak yang dilayani dan aparatur negara sebagai pelaksana layanan (Setiawan, 2012).

Peran pemerintah dalam menyediakan layanan publik diatur secara hukum. Berdasarkan mandat Pasal 19 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. “Setiap unit kerja yang bertugas mengatur pelayanan publik wajib mengumpulkan dan menyusun standar pelayanan sebagai acuan utama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di bawah naungan instansi masing-masing.” Dalam penyusunan standar tersebut, masyarakat dan pihak-pihak terkait juga harus dilibatkan secara aktif. Standar pelayanan ini diperlukan untuk memberikan kepastian mengenai aspek hukum, biaya, syarat, prosedur, serta mekanisme pelayanan yang berlaku. Kesadaran publik terhadap hak dan tanggung jawab kewarganegaraan terus mengalami perkembangan positif. Kini, masyarakat tidak hanya lebih sadar, tetapi juga semakin kritis serta berani menyuarakan hak-hak yang seharusnya mereka terima dari pemerintah. Bahkan, mereka mulai berperan aktif dalam mengawasi dan mengontrol tindakan pemerintah secara lebih terbuka.

Mengungkapkan ide, saran, keluhan, dan informasi lainnya kepada pihak yang memberikan layanan baik secara langsung maupun melalui media lain seperti berita membantu masyarakat untuk berpartisipasi dalam layanan publik. Pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengatur hak ini; peraturan tersebut merupakan pedoman teknis pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik. Partisipasi masyarakat dalam melaporkan keluhan tentang pelayanan publik masih cukup rendah, menurut data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022. Oleh karena itu, diperlukan cara-cara yang lebih baik dan efektif untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proyek-proyek yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Tax, Brown, dan Chandrashekar (1998) pemulihan layanan (*service recovery*), yang mencakup penanganan aduan, adalah momen penting dalam hubungan pelanggan. Bagaimana perusahaan menangani aduan dapat secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas, dan bahkan advokasi merek. Dengan pemulihan layanan yang baik, situasi yang tidak nyaman dapat berubah menjadi menyenangkan. Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Mewajibkan semua penyedia layanan untuk menetapkan mekanisme pengaduan publik dan menugaskan pegawai yang berkompeten untuk menangani permintaan tersebut.” Upaya ini dilakukan guna menjamin terpenuhinya hak publik atas pelayanan yang berkualitas. Ditetapkan dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, kewajiban ini kembali ditegaskan: pemerintah wajib menetapkan mekanisme penerimaan pengaduan dan memastikan berjalannya sistem ini secara efektif.

Secara praktis, bagaimanapun, program-program pemerintah mungkin tidak memenuhi harapan masyarakat. Banyak komentar ketidakpuasan dan kritik yang muncul di surat kabar, berita online, dan platform media sosial lainnya dengan jelas menunjukkan kenyataan ini. Jika masalah ini diabaikan terlalu lama, kepercayaan

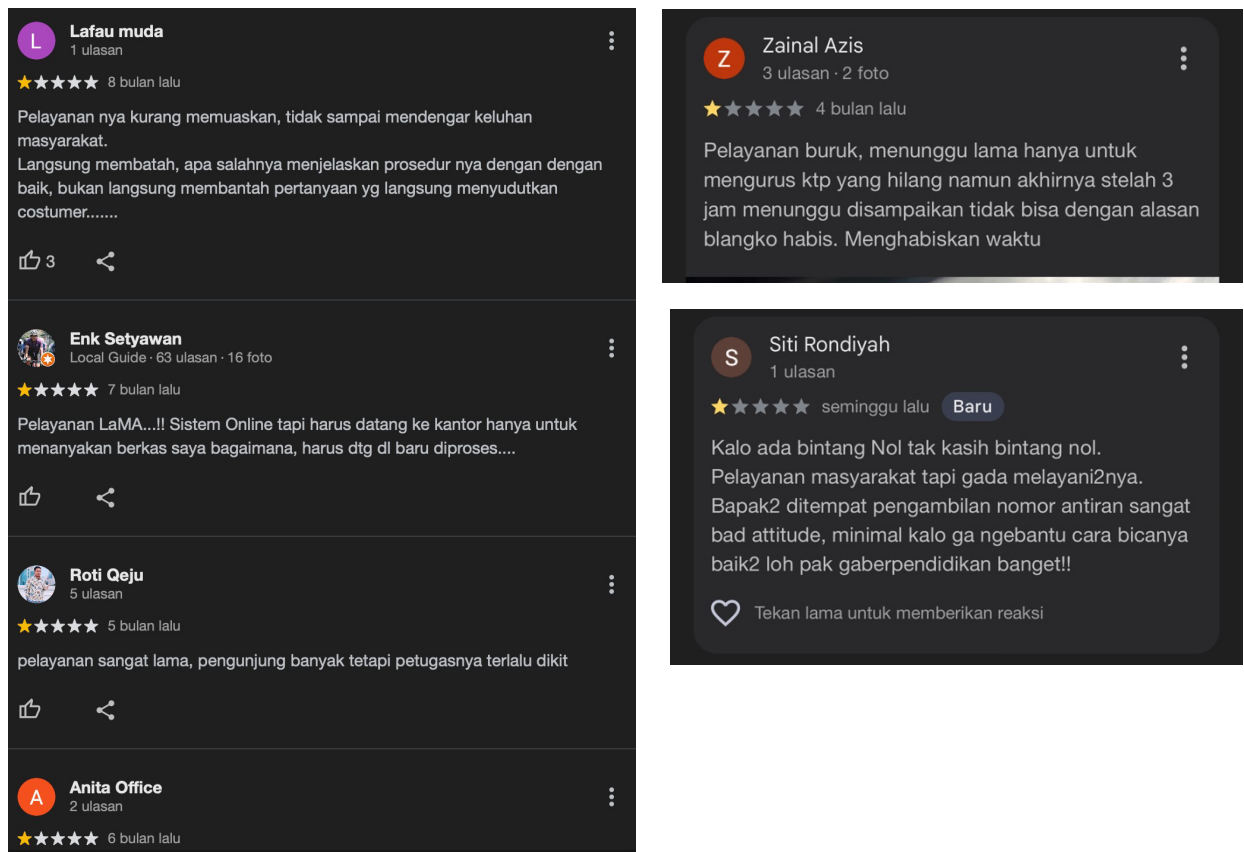
dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dapat terganggu. Menurut Peraturan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, kualitas layanan yang diberikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut.

Pendaftaran penduduk dan pengendalian kependudukan berada di bawah pengawasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang. Nomor teleponnya adalah 50248 beralamat di Jl. Kanguru Raya No. 3, Gayamsari, Kecamatan Gayamsari, Kota Semarang, Jawa Tengah 50248.

Sebagai instansi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya agar lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Penerapan inovasi berbasis teknologi, seperti layanan online melalui aplikasi atau website resmi, sistem antrian elektronik, serta pelayanan terpadu di kecamatan dan kelurahan, menjadi langkah strategis untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

Sebagai lembaga pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga menghadapi sejumlah tantangan dalam memberikan pelayanan publik. Keluhan yang kerap muncul dari masyarakat antara lain lamanya proses pengurusan dokumen kependudukan, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung seperti fasilitas operasional dan infrastruktur fisik, serta kurangnya kenyamanan dalam interaksi dengan petugas. Selain itu, masyarakat juga sering mengeluhkan lambatnya prosedur pelayanan yang terkesan rumit, serta kurangnya kejelasan

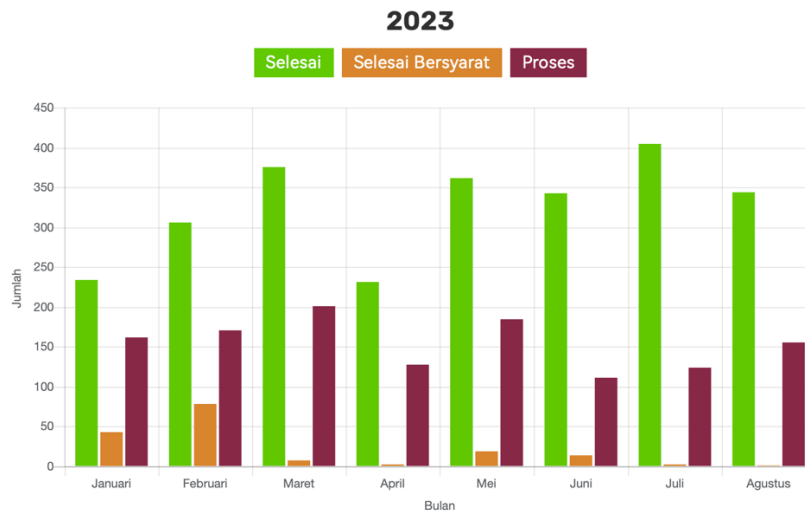
informasi yang membuat publik menjadi enggan bahkan tidak mau mengurus dokumen administrasi kependudukan.



Gambar 1. 1 Review Google

Berdasarkan data diatas masyarakat mengeluhkan respon pegawai yang lambat dan juga tidak komunikatif dikarenakan keluhan yang di jelaskan oleh masyarakat tidak di dengarkan terlebih dahulu oleh pegawai melainkan terburu-buru dibantah dan menyudutkan masyarakat yang mengakses pelayanan publik tanpa terlebih dahulu menjelaskan prosedur dan tata cara untuk mengakses layanan publik tersebut. Pelayanan juga cenderung lama dan tidak efisien dikarenakan sistem online yang ada tidak bisa digunakan secara maksimal sehingga masyarakat harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang hanya untuk

mengetahui sejauh mana berkas tersebut telah di proses dan kemudian baru di proses ketika masyarakat datang ke tempat.



Gambar 1. 2 Grafik Aduan Masuk dan Keluar

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mendapatkan pjumlah laporan pengaduan sebesar 3.997 aduan per tahun 2023 dengan 2.599 aduan selesai, 165 aduan selesai bersyarat, dan 1.233 aduan yang masih di proses. Pengelolaan pengaduan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang di terima melalui media SMS, Whatsapp, Aplikasi LaporHendi, Sosial Media, dan Website dengan jumlah terbesar melaui Whatsapp. Jumlah aduan yang masuk, keluar atau selesai dalam kanal pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah cukup baik dalam pengelolaannya. Namun masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan bahwa pengaduan mereka tidak direspon dengan baik. Hal ini menunjukkan adanya kendala dalam proses komunikasi organisasi dan manajemen pengaduan, seperti

saluran komunikasi yang belum terintegrasi sepenuhnya serta kurang optimalnya peran aktor terkait dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka.

Namun, dalam praktiknya berbagai permasalahan masih kerap terjadi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang seperti keterlambatan dalam penerbitan dokumen, kesalahan data kependudukan, serta kurangnya pemahaman masyarakat dalam prosedur administrasi. Oleh karena itu, penanganan aduan masyarakat dalam menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Masyarakat membutuhkan mekanisme pengaduan yang responsif, cepat, dan efektif dalam menyelesaikan berbagai kendala yang mereka hadapi dalam pengurusan dokumen kependudukan sehingga kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan dan aparat sebagai pelaksana pelayanan publik dapat sesuai dengan yang diharapkan untuk mencapai kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan informasi yang peneliti miliki saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mengalami masalah serius terkait keluhan masyarakat mengenai kualitas layanan yang mereka berikan. Beberapa keluhan yang muncul mencakup kurangnya penjelasan terkait prosedur pengurusan dokumen kependudukan serta lamanya waktu pelayanan yang dinilai tidak efisien. Di sisi lain, keberadaan layanan pengaduan berbasis online dinilai belum telaksana secara maksimal. Situasi tersebut dipengaruhi oleh berbagai macam kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan teknologi, kurangnya sosialisasi terkait sistem pengaduan online, serta minimnya pengawasan terhadap pengelolaan laporan pengaduan yang masuk. Penurunan persepsi masyarakat

terhadap layanan yang diberikan merupakan bukti yang cukup mengenai dampak situasi tersebut. Selain layanan hotline pelanggan dan kontak *WhatsApp*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah mengembangkan saluran pengaduan online yang dapat diakses oleh masyarakat umum melalui aplikasi “SAPA MBAK ITA”. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk memberikan penyelesaian cepat atas masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan cara menangani pengaduan adalah faktor yang sangat krusial dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pelayanan yang berkualitas harus memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, sementara sistem penanganan aduan yang responsif dapat menjadi indikator sejauh mana instansi publik mampu mengakomodasi kebutuhan serta menuntaskan permasalahan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Pada akhirnya, penulis memutuskan untuk meneliti masalah tersebut dalam sebuah penelitian yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”**

1.2. Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Untuk lebih memusatkan perhatian pada isu yang akan dibahas dalam penelitian ini, penulis telah menentukan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Respon pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan yang lambat.
2. Jangka waktu yang lama untuk hasil yang diterima masyarakat dalam bentuk dokumen dll.
3. Pemahaman masyarakat yang kurang mengenai pengurusan dokumen administrasi kependudukan.
4. Aduan yang disampaikan oleh masyarakat kurang di respon oleh pegawai dan solusi yang diberikan tidak sesuai
5. Lambatnya respon terhadap keluhan masyarakat dan kurangnya transparansi dalam penyelesaian aduan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Dilihat dari identifikasi masalah, agar lebih terarah penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
2. Bagaimanakah hubungan penanganan aduan dengan kepuasan masyarakat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

3. Bagaimanakah hubungan kualitas pelayanan dan penanganan aduan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
2. Menelaah hubungan penanganan aduan dengan kepuasan publik pada penyelenggara pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
3. Mengkaji dampak gabungan antara kualitas pelayanan dan penanganan aduan dengan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dan kontribusi keilmuan, khususnya dalam bidang pelayanan publik, serta menjadi referensi tambahan bagi kajian-kajian yang berkaitan dengan topik yang diteliti

1.4.2. Aspek Praktis

- Bagi Organisasi

Hasil dari studi ini diharapkan bisa memberikan kontribusi yang berharga bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai instansi layanan publik, terutama dalam mengidentifikasi dampak dari mutu pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan warga. Temuan ini dapat dijadikan masukan dalam perbaikan strategi pelayanan di masa mendatang.

- Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengimplementasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik lapangan, serta menambah pengalaman dan pemahaman dalam menganalisis masalah di bidang administrasi publik.

- Bagi Pihak Lain

Diharapkan penelitian ini bisa memberikan wawasan tambahan tentang pentingnya kualitas pelayanan dan pengelolaan pengaduan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, serta menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan kajian serupa di masa mendatang.

1.5. Kerangka Teori/Konsep

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Dapat dilihat dari hasil untuk penelitian terdahulu dipergunakan untuk dasar serta pertimbangan pada penelitian:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian, Nama, Penulis	Metode	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Ja ya Kabupaten Kampar (Shari, 2022)	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil kajian menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan yang bermutu menjadi salah satu faktor krusial dalam meningkatkan apresiasi dan persepsi positif dari publik terhadap instansi pelayanan.
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa (Fauziah, 2019)	Kuantitatif	Studi ini mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas layanan yang diberikan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa layanan yang lebih baik secara langsung memengaruhi persepsi dan apresiasi publik.
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar (Hayani, 2019)	Mix Method	Temuan penelitian ini mengungkapkan adanya keterkaitan yang signifikan antara mutu layanan dan tingkat kepuasan masyarakat, didukung oleh data yang konsisten dan dapat dipercaya, sehingga memperkuat pandangan positif terhadap penyelenggaraan layanan publik.
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan saling memperkuat antara kualitas layanan yang

No.	Judul Penelitian, Nama, Penulis	Metode	Hasil Penelitian
	Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong (Rizka, 2024)		diselenggarakan dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan, membuktikan bahwa peningkatan mutu layanan berdampak langsung pada persepsi positif dan apresiasi publik.
5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi (Tania Larasati, 2023)	Kuantitatif	Penelitian ini menemukan adanya keterkaitan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Namun, hipotesis yang menyatakan bahwa penanganan keluhan memengaruhi loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepuasan pasien tidak terdukung oleh hasil analisis.
6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara (Bianti Bogum, 2024)	Kuantitatif	Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sebagian besar responden menganggap kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Tolikara kurang memuaskan, dan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan warga.
7.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satpas Colombo Kota Surabaya (Salma, 2021)	Kuantitatif	Sebagian besar responden memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan. Hal ini sejalan dengan temuan adanya hubungan yang signifikan antara mutu layanan dan tingkat kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan apresiasi dan kepuasan publik.
8.	Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan	Mix Methode	Penelitian ini menemukan adanya korelasi yang bermakna antara efektivitas penyelesaian pengaduan dengan tingkat kepuasan masyarakat, yang menjadi indikator pentingnya keberadaan mekanisme pengaduan

No.	Judul Penelitian, Nama, Penulis	Metode	Hasil Penelitian
	Pencatatan Sipil Kota Semarang (Ningtyas, 2020)		yang cepat, transparan, dan responsif dalam penyelenggaraan layanan publik.
9.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan (Tharisa Amanda, 2024)	Kuantitatif	Temuan penelitian ini menekankan adanya korelasi positif yang signifikan antara mutu layanan dengan kepuasan masyarakat, sehingga memperjelas pentingnya menjaga serta meningkatkan standar pelayanan yang prima sebagai upaya untuk memperkuat apresiasi dan kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan publik.
10.	Pengaruh Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Mutu Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (Kite) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I (Ainul Fuadi Mashuda, 2022)	Kuantitatif	Pengelolaan pengaduan terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan serta tingkat kepuasan konsumen, menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan yang efektif menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan citra layanan dan memperkuat loyalitas masyarakat.
11.	Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking (A. Salim, 2018)	Kuantitatif	Secara umum, meskipun mutu layanan tidak secara langsung memengaruhi loyalitas nasabah, penguatan sistem penanganan keluhan dan peningkatan kualitas layanan memiliki peran strategis dalam membangun kepuasan serta memperkuat komitmen pelanggan di sektor perbankan.
12.	Impact of User Satisfaction With e-Government Services on Continuance Use	Kuantitatif	Secara keseluruhan, studi ini memberikan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam penyelenggaraan layanan e-

No.	Judul Penelitian, Nama, Penulis	Metode	Hasil Penelitian
	Intention and Citizen Trust Using Tam- ISSM Framework (Kala. D, 2024)		government, serta perannya dalam membangun kepercayaan masyarakat dan mendorong niat untuk terus menggunakan layanan digital secara berkelanjutan.
13.	The Influence of The Online Service Quality Program on the Comumunity Satisfaction Index of the Registration and Civil Population Office of Bandar Lampung City (Reza Hardianpratama, 2024)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan daring yang diselenggarakan melalui dua inovasi program yaitu Program Coklat dan Program Permen memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
14.	The Effect of Community Complaints Handling, Service Time Effectiveness and Service Quality On Community Satisfaction at the Office of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang (Luis Marnisah Riwukore, 2022)	Kuantitatif	Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat tiga aspek krusial yaitu efektivitas pengelolaan keluhan masyarakat, ketepatan waktu dalam memberikan layanan, serta kualitas pelayanan yang diselenggarakan yang secara bersama-sama memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
15.	The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Staisfaction and Customer Loyalty in Customer of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah (Indah Permata Sari, 2023)	Kuantitatif	Pengelolaan aspirasi masyarakat dan kualitas layanan yang prima memegang peran penting dalam meningkatkan kepuasan serta membangun loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

Penelitian ini serupa dengan penelitian-penelitian sebelumnya dalam hal bahwa baik tingkat kepuasan publik maupun efisiensi penyelesaian keluhan menunjukkan hubungan positif antara keduanya, serta antara kualitas layanan dan kepuasan publik. Namun perbedaannya terletak pada lokus penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, sementara penelitian sebelumnya dilakukan di instansi atau sektor pelayanan yang berbeda. Selain itu beberapa penelitian terdahulu menggunakan variabel tambahan, seperti kepercayaan masyarakat atau loyalitas pengguna layanan, yang tidak menjadi fokus utama dalam penelitian ini

1.5.2. Administrasi Publik

Menurut Dwight Waldo dan dikutip oleh Syafei (2003:33), administrasi publik adalah proses di mana pemerintah mencapai tujuannya melalui upaya bersama rakyatnya dan sumber daya yang tersedia. George J. Gordon, yang dikutip oleh Syafei (2003: 33), menyatakan bahwa sesuai dengan pandangan yang dimaksud, semua kegiatan yang dilakukan oleh baik individu maupun lembaga dalam rangka melaksanakan peraturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif termasuk dalam bidang administrasi pemerintahan.

Sementara itu, Edward H. Lichfield (dalam Syafei, 2003 : 33) melihat administrasi negara sebagai bidang kajian yang fokus pada bagaimana berbagai lembaga pemerintah dibentuk, diorganisasi, dilengkapi dengan sumber daya manusia, dibiayai, digerakkan, dan diarahkan dalam pelaksanaannya.

Chandler dan Plano (dalam Harbani Pasolong, 2010:7) mengemukakan bahwa administrasi publik merupakan tahap pengaturan dan pengintegrasian tenaga kerja di bidang publik untuk perancangan pelaksanaan, dan pengaturan kebijakan publik.

Lebih jauh, Harbani Pasolong (2010:8) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah bentuk kolaborasi masyarakat dan pihak berwenang dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan warga secara efektif dan efisien.

Nicholas, seperti yang dikutip pada Harbani Pasolong (2010: 8), berpendapat bahwa tujuan utama administrasi publik adalah meningkatkan pemahaman tentang hubungan antara lembaga pemerintah dan masyarakat yang dilayani. Selain itu, administrasi publik juga bertujuan untuk merancang kebijakan publik yang lebih fleksibel agar dapat menyesuaikan diri dengan dinamika dan perubahan sosial dalam masyarakat modern.

Dalam pandangan Chandler dan Plano sebagaimana dikutip oleh Keban (2008:4), administrasi publik merupakan suatu rangkaian kegiatan pengelolaan sumber daya dan tenaga kerja yang bertujuan untuk menerapkan dan mengawasi pelaksanaan kebijakan publik.

1.5.3. Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan perkara setiap orang yang bertindak pada pihak publik dan tindakan tersebut memiliki pengaruh pada masyarakat, sebagai individu maupun kelompok (Sellang, 2016:43). Dalam perkembangannya sebagai ilmu, administrasi publik melalui beberapa perubahan untuk menjadi ilmu yang

dikenal pada saat ini, Nicholas Henry dalam (Pasolong, 2014:28) menyatakan bahwa terdapat lima paradigma dalam administrasi publik, yaitu:

1) Paradigma Pertama – Dikotomi politik-administrasi (1900 - 1926)

Terbitnya buku *Politics and Administration* oleh Frank J. Goodnow (1900) dan Leonard D. White (1926) merupakan penanda dari mulainya fase ini. Dalam buku tersebut, Goodnow menyatakan bahwa negara mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi politik serta fungsi administrasi. Fungsi politik yaitu fungsi yang berhubungan dengan kebijakan yang merupakan manifestasi dari hal yang ingin dicapai oleh negara, dan fungsi administrasi yaitu berhubungan dengan pemberlakuan kebijakan tersebut. Goodnow dan orang-orang yang mengikuti pemahamannya berpendapat bahwa lokus administrasi publik mutlak adalah birokrasi pemerintah, tetapi pada paradigma ini belum terdapat fokus yang dipertanyakan.

2) Paradigma Kedua – Prinsip-prinsip Administrasi (1927 - 1937)

Memasuki paradigma kedua, pandangan terhadap administrasi publik tak lagi terfokus pada lokus, pada paradigma ini prinsip administrasi dipandang sebagai sesuatu yang berlangsung pada setiap lingkungan administrasi, bukan hanya dalam organisasi publik namun juga pada organisasi swasta. Fase ini dapat diidentifikasi dengan beredarnya buku yang ditulis oleh Willoughby dengan judul *Principles of Public Administration*. Pada fase ini, prinsip-prinsip administrasi yang diajukan oleh Gulick & Urwick dianggap sebagai dasar-dasar dari organisasi yang

berjalan dengan baik alih-alih dikotomi politik-administrasi seperti yang dianut pada paradigma pertama.

3) Paradigma Ketiga – Administrasi publik sebagai ilmu politik (1950 - sampai 1970)

Dipicu oleh banyaknya kritikan pada fase kedua, administrasi publik pun mengalami perubahan di mana pemahamannya balik ke disiplin ilmu dasarnya yaitu ilmu politik. Kemunduran paham mengenai administrasi publik ini berakibat pada perubahan definisi dari lokus yang didefinisikan sebagai birokrasi pemerintah, namun terlepas dari segala urusan berhubungan dengan fokus. Pada tahap ini, keterkaitan konseptual antara administrasi publik dan dinamika politik mulai dikaji ulang. Kajian mengenai administrasi negara dianggap telah kehilangan kerangka pemikiran yang kokoh dan mengalami proses degradasi makna serta relevansi dalam konteks keilmuan modern. Hal ini juga ditandai dengan merosotnya jumlah artikel yang membahas administrasi publik dimana hanya terdapat 4% artikel tentang administrasi publik yang diterbitkan oleh jurnal ilmu politik terpadang pada tahun 1960-1970.

4) Paradigma Keempat – Administrasi publik sebagai ilmu administrasi (1956 - 1970)

Paradigma 4 berlangsung pada saat yang hampir bersamaan dengan fase paradigma ketiga. Akibat dari administrasi publik yang dipandang sebagai studi yang mengalami kemerosotan dalam ilmu politik, ilmuwan administrasi publik pada saat itu mulai mencoba jalan lain untuk

menjadikan administrasi sebagai ilmu. Tokoh administrasi publik pada saat itu berpendapat bahwa manajemen merupakan alternatif yang tepat. Hal ini dikarenakan manajemen sebagai paradigma tidak terpaku pada lokus melainkan memberikan suatu fokus. Di fase ini administrasi publik dianggap tidak lagi memiliki personalitanya pada bidang manajemen secara umum. Tokoh penting yang berperan pada fase ini adalah John D Millet. Dan Edward Litchfied.

5) Paradigma Kelima – Administrasi publik sebagai administrasi publik (1970 – saat ini)

Pada fase ini administrasi publik telah memiliki lokus serta fokus yang jelas. Lokus administrasi publik yaitu mengenai kepentingan publik dan masalah publik, sedangkan fokusnya, yaitu antara lain, kebijakan publik, ilmu manajemen, teori organisasi, dan ekonomi politikal. Ruang lingkup administrasi publik antara lain terdiri atas; pelayanan publik, manajemen publik, kebijakan publik, kepemimpinan, birokrasi publik, administrasi kepegawaian, etika administrasi publik, dan kinerja.

1.5.4. Manajemen Publik

Manajemen publik, yang sering juga disebut sebagai manajemen pemerintahan, secara luas merujuk pada upaya institusi pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat melalui optimalisasi sumber daya dan sarana yang tersedia. Elemen-elemen kemanajerialan kini memiliki peran strategis, tidak hanya dalam lingkaran organisasi sektor privat, tetapi juga di tubuh instansi-instansi pemerintah dan lembaga layanan publik. Meski manajemen public sering

mengambil inspirasi dari pendekatan sektor swasta, penerapannya tidak serta-merta membuat tujuan dan cara kerja organisasi publik identik dengan sektor swasta. Mahmudi (2010 : 38-40) mengidentifikasi tujuh karakteristik khas yang membedakan manajemen di sektor publik dari manajemen sektor swasta:

1. Keputusan dalam sektor publik tidak didasarkan pada preferensi individu di pasar, melainkan merupakan hasil dari proses kolektif dalam sistem pemerintahan. Tuntutan masyarakat disampaikan melalui perwakilan politik seperti partai politik atau parlemen.
2. Kebutuhan terhadap layanan dasar seperti air bersih, listrik, kesehatan, pendidikan, keamanan, dan transportasi menjadi landasan utama bagi keberadaan sektor publik.
3. Transparansi dan akuntabilitas menjadi prinsip utama dalam sektor publik, sehingga penyediaan informasi kepada publik harus dilakukan secara menyeluruh dan terbuka.
4. Instansi pemerintah memiliki kewajiban strategis untuk membuka akses serta menciptakan peluang bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pokoknya, termasuk di antaranya layanan kesehatan dan pendidikan yang berkualitas serta merata.
5. Keadilan dalam distribusi kesejahteraan sosial merupakan tantangan utama sektor publik, berbeda dengan sektor swasta yang tidak memiliki tanggung jawab langsung dalam hal tersebut.
6. Masyarakat memegang posisi sebagai otoritas tertinggi dalam sektor publik. Dalam konteks ini, warga negara bisa berperan sebagai

pelanggan layanan, namun tidak selalu dalam pengertian eksklusif seperti dalam sektor swasta.

7. Mekanisme pasar seperti persaingan tidak selalu berlaku dalam sektor publik. Sebaliknya, tindakan kolektif menjadi instrument utama pemerintah, karena tidak mudah bagi negara untuk memenuhi keinginan individu; yang bisa dilakukan adalah merespon kebutuhan kolektif.

Dalam pendekatan berbasis manajerialisme, manajer sektor publik diharuskan untuk menjalankan peran-peran strategis seperti penyusunan rencana jangka panjang, formulasi strategi, serta pengembangan program pelayanan. Pilar utama dari paradigma ini adalah pencapaian target organisasi sekaligus mewujudkan visi dan misi yang berfokus pada penyelenggaraan layanan publik secara efektif dan berkelanjutan (Mahmudi, 2010:37).

1.5.5. Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2008:186) manajemen pelayanan dapat dipahami sebagai pengelolaan proses, yakni bagian dari manajemen yang berfokus pada pengaturan dan pengendalian jalannya pelayanan agar kegiatan yang dilakukan berlangsung secara tertib, lancar, tepat sasaran, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan. Sementara itu, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:4) mendefinisikan manajemen pelayanan sebagai suatu proses yang menggabungkan ilmu pengetahuan dan seni dalam merancang, melaksanakan, mengkoordinasikan, serta menyelesaikan berbagai aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan berfungsi sebagai sarana dalam mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan yang baik akan mempermudah pencapaian target yang diinginkan oleh organisasi, karyawan, maupun masyarakat. Selain itu, manajemen juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemanfaatan seluruh unsur manajerial.

Tujuan utama dari manajemen pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Meskipun terdengar sederhana, pencapaian kepuasan tersebut membutuhkan komitmen yang kuat serta pemenuhan berbagai persyaratan yang tidak selalu mudah dilaksanakan. Hal ini dikarenakan kepuasan bersifat subjektif dan tidak dapat diukur secara absolut.

Dalam konteks peningkatan kinerja pelayanan publik, dibutuhkan pengelolaan yang mampu menjalankan fungsi manajerial secara efektif. Aktivitas manajerial ini mencakup tindakan untuk mewujudkan rencana menjadi kenyataan, baik yang berkaitan dengan proses produksi maupun yang berhubungan dengan sikap dan perilaku organisasi (Moenir, 2008:164).

Dilihat dari perspektif manajemen umum, sejumlah aktivitas yang sangat penting menurut A.S. Moenir (2008:164-185) adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan sasaran

Salah satu aktivitas utama dalam manajemen pelayanan publik adalah penetapan sasaran untuk mewujudkan tujuan organisasi. Organisasi sendiri berfungsi sebagai sarana kerja sama antar individu yang memiliki kepentingan serupa, sekaligus sebagai instrumen untuk mencapai tujuan bersama tersebut.

2. Menentukan cara yang tepat

Langkah kedua dalam aktivitas manajemen adalah memilih cara paling efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Ini mencakup penetapan Teknik, prosedur, dan metode yang sesuai. Dalam konteks pelayanan publik, perhatian khusus perlu diberikan pada prosedur dan metode kerja, karena keduanya sangat memengaruhi kualitas serta kecepatan layanan-baik secara manual maupun yang berbasis teknologi. Beberapa Teknik manajerial yang dapat digunakan meliputi manajemen berbasis tujuan, manajemen berbasis motivasi, serta manajemen berdasarkan pengecualian.

3. Menjalankan Tugas dan Menyelesaikan Masalah

Dalam tahap pelaksanaan, manajemen dituntut untuk tanggap dalam mengatasi berbagai persoalan yang mungkin muncul selama proses berlangsung. Keputusan yang diambil harus mampu mengatasi inti masalah secara tepat dan dapat direalisasikan secara praktis. Tujuannya adalah agar penyelesaian masalah tidak hanya bersifat teoritis, tetapi benar-benar menjawab kebutuhan dan mencapai hasil yang diharapkan.

4. Mengendalikan kegiatan dan proses pelayanan

Meskipun semuanya berkaitan dengan manajemen, pengendalian dan pengawasan memiliki perbedaan. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada pertanyaan tentang tanggung jawab. Pengendalian lebih bergantung pada tanggung jawab, sehingga merupakan proses yang lebih dinamis yang menggabungkan standar kerja, perencanaan, dan tujuan. Meskipun pemantauan

termasuk dalam fungsi pengendalian, kegiatan ini tidak mengemban tanggung jawab penuh sebagaimana pengendalian secara menyeluruh.

5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan

Evaluasi terhadap pelaksanaan tugas atau pekerjaan bukanlah tahap akhir dalam proses manajerial, karena kegiatan manajemen bersifat siklus yang terus berputar tanpa titik henti. Setiap aktivitas manajerial saling terkait dan memengaruhi satu sama lain, membentuk satu kesatuan utuh dalam sistem manajemen. Oleh karena itu, evaluasi tidak berdiri sendiri, melainkan menjadi bagian dari proses berkelanjutan yang akan memberikan umpan balik bagi langkah-langkah sebelumnya, baik dalam hal perumusan tujuan, pemilihan metode, pelaksanaan, maupun pengendalian kegiatan. Umpan balik ini akan sangat berguna untuk meninjau kembali serta menyempurnakan seluruh proses, termasuk cara evaluasi itu sendiri.

1.5.6. Kualitas Pelayanan Publik (X1)

Selain “jumlah, tingkat, standar, atau tingkat keunggulan” suatu hal, Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kualitas sebagai “tingkat keunggulan atau kekurangan suatu hal”. Crosby dalam Nasution (2001:16) mendefinisikan kualitas sebagai tingkat kesesuaian suatu hal dengan standar yang telah ditetapkan. Artinya, dalam menilai kualitas suatu produk atau jasa, terdapat tolok ukur tertentu yang menjadi pedoman penilaian. Suatu produk dianggap memiliki kualitas jika mampu memenuhi atau mencapai standar tersebut. Sebaliknya, jika tidak memenuhi ukuran tersebut, maka produk dinilai kurang berkualitas atau bahkan tidak berkualitas sama sekali.

Kualitas pelayanan public dapat diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap kesesuaian antara harapan mereka dengan kenyataan atau kinerja pelayanan yang mereka terima. Menurut Zauhar (2005:22), kualitas pelayanan merupakan kesesuaian terhadap standar atau spesifikasi tertentu, yang mencerminkan tingkat keunggulan yang diupayakan dan dikendalikan secara terus-menerus demi memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan publik, dalam konteks ini, merupakan bentuk tanggapan atas kebutuhan masyarakat yang hanya terpenuhi ketika produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna.

Potter dalam Supriyono (2003:16) menjelaskan bahwa untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, beberapa kriteria harus dipenuhi, antara lain:

- a. Tepat dan relevan : pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan individu atau kelompok serta mampu memenuhi ekspektasi mereka.
- b. Tersedia dan terjangkau : layanan publik harus bisa diakses oleh semua lapisan masyarakat, khususnya yang menjadi prioritas.
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, pelayanan harus diberikan secara adil kepada semua pihak dalam situasi yang setara.
- d. Dapat diterima, artinya layanan dinilai baik jika mudah, nyaman, cepat, responsive, manusiawi, dan memiliki mutu yang baik.
- e. Ekonomis dan efisien, dari sisi pengguna, pelayanan harus terjangkau secara finansial dan tidak memberatkan.
- f. Efektif, layanan harus memberikan manfaat yang nyata bagi penerima dan masyarakat secara umum.

Lebih lanjut, Zethaml dalam buku Sulistio dan Budi (2009:39) menguraikan sepuluh indikator yang menjadi ukuran kualitas layanan publik:

1. Wujud Nyata (Tangible) – Mencakup keberadaan infrastruktur fisik, peralatan pendukung, serta sarana komunikasi yang memadai sebagai representasi profesionalisme layanan.
2. Terpercaya (Reliable) – Kemampuan penyedia layanan untuk menepati janji secara konsisten dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Sigap (Responsiveness) – Kesiapan petugas dalam memberikan bantuan secara cepat, tepat, serta bertanggung jawab guna menjaga mutu dan kepuasan pengguna layanan.
4. Kompetensi (Competence) – Aparatur penyelenggara layanan wajib dibekali dengan pengetahuan mendalam, keterampilan memadai, serta kapasitas teknis untuk memberikan pelayanan yang profesional dan bermutu.
5. Sopan Santun (Courtesy) – Mencerminkan sikap ramah, santun, serta tanggap dari petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat, sehingga menciptakan suasana layanan yang nyaman dan berkesan positif bagi pengguna jasa. Credibility, pelayanan harus membangun kepercayaan masyarakat.
6. Security, pelayanan harus aman dan terbebas dari risiko.
7. Accesbillity, kemudahan dalam menghubungi dan mengakses layanan.

8. Communication, keterbukaan terhadap masukan dan penyampaian informasi secara aktif kepada publik.
9. Understanding the customer, upaya memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi berbagai indikator kualitas, seperti ketersediaan fasilitas, ketepatan waktu, tanggung jawab terhadap mutu layanan, keterampilan aparatur, serta sikap yang ramah, terbuka, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat .

1.5.7. Penanganan Aduan (X2)

Keluhan atau pengaduan dari masyarakat yang timbul akibat ketidaksesuaian antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, organisasi publik perlu membangun sistem yang efektif dan akurat untuk menampung serta menindaklanjuti masukan atau keluhan masyarakat, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai kepuasan publik.

Menurut Buku *Guide to Complaint Handling in Health Service Care* (Michael Gorton, 2005:2) keluhan dari konsumen merupakan bentuk umpan balik yang sangat penting. Informasi yang terkandung dalam pengaduan tersebut bersifat unik dan berharga bagi organisasi, khususnya yang berfokus pada peningkatan mutu layanan dan pengelolaan risiko.

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses penanganan pengaduan merupakan komponen esensial dalam operasional organisasi. Melalui

pengaduan, organisasi dapat mengenali kekurangan dalam pelayanannya. Kesadaran akan kekurangan tersebut menjadi dorongan bagi organisasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu. Selain itu, keluhan juga dapat membantu organisasi membangun sistem manajemen risiko yang lebih baik, dengan mengurangi potensi munculnya tuntutan yang sah secara hukum.

Keberhasilan dari sistem penanganan pengaduan ditunjukkan melalui beberapa indikator, antara lain:

1. Respon cepat dan keputusan yang tepat terhadap keluhan yang diterima.
2. Pengelolaan risiko yang lebih efektif dengan potensi pengurangan klaim resmi.
3. Peningkatan kepercayaan publik melalui umpan balik pelayanan.
4. Konsumen memperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Gorton, 2005:2)

Terdapat tujuh prinsip utama dalam menangani keluhan yang menjadi elemen penting dalam pelayanan dan dipahami oleh seluruh tingkat organisasi, yaitu:

- a. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas)

Penanganan keluhan merupakan bagian integral dari strategi peningkatan kualitas layanan, yang dilaksanakan secara terus-menerus melalui proses evaluasi dan pengembangan.

- b. *Open Disclosure* (Keterbukaan menerima pengaduan)

Transparansi meliputi pengakuan kesalahan, penjelasan atas kejadian secara factual, konsekuensi yang mungkin timbul, serta langkah-langkah korektif untuk mencegah kejadian serupa.

c. *Commitment* (Komitmen)

Seluruh elemen dalam organisasi harus menunjukkan komitmen kuat terhadap integrasi sistem penanganan pengaduan dan mendukung secara penuh pelaksanaan pelayanan yang efektif.

d. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Organisasi harus memfasilitasi dan mendorong terjadinya pertukaran umpan balik antara masyarakat dan petugas pelayanan guna memperlancar akses layanan.

e. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Layanan yang diberikan harus berfokus pada kebutuhan masyarakat, dan organisasi harus bersedia menangani keluhan secara serius dan tuntas.

f. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab)

Proses pengelolaan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan dan terbuka, baik kepada internal organisasi maupun masyarakat umum.

g. *Privacy & Confidentially* (Privasi dan Rahasia)

Dalam menangani pengaduan, organisasi wajib menjaga kerahasiaan identitas serta informasi yang diberikan oleh pengadu. Namun demikian, pengambilan keputusan tetap harus terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan (Gorton, 2005:6).

1.5.8. Kepuasan Masyarakat (Y)

Alasan utama mengapa kepuasan publik berbeda dengan ekspektasi publik adalah kinerja yang sebenarnya. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, ketidakpuasan publik pasti akan mengikuti. Sebaliknya, jika hasilnya baik, orang-orang akan merasa puas. Namun jika pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka tingkat kepuasan akan menjadi sangat tinggi. Ekspektasi masyarakat ini bisa terbentuk dari pengalaman masa lalu, rekomendasi orang terdekat, hingga informasi yang disampaikan oleh pihak penyedia layanan maupun pesaingnya. Masyarakat yang merasa puas cenderung lebih loyal, tidak mudah berpaling hanya karena faktor harga, serta cenderung menyampaikan penilaian positif terhadap instansi penyedia layanan publik.

Supranto (1997:23) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan ekspektasinya. Artinya, rasa puas atau tidak puas timbul sebagai hasil evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan dengan realitas yang dialami masyarakat.

Lupiyoadi (2006:144) menyatakan bahwa faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Untuk meningkatkan kepuasan tersebut, beberapa strategi dapat diterapkan, antara lain:

1. Meminimalkan kesenjangan persepsi dan komunikasi antara manajemen dan masyarakat penerima layanan
2. Membangun komitmen bersama dalam organisasi untuk mewujudkan visi perbaikan berkelanjutan terhadap proses pelayanan.

3. Menyediakan kanal partisipasi publik yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik, serta masukan melalui mekanisme pengaduan yang transparan dan mudah dijangkau oleh semua kalangan.
4. Meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan guna memenuhi harapan masyarakat sekaligus mendorong peningkatan kepuasan publik dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah.

Banyak definisi di atas dengan jelas menunjukkan bahwa dua unsur utama kepuasan adalah ekspektasi dan persepsi terhadap kinerja. Baik itu barang atau jasa, ekspektasi masyarakat terhadap suatu barang atau jasa biasanya mencerminkan pendapat dan proyeksi mereka tentang apa yang akan mereka dapatkan. Secara bersamaan, kinerja aktual suatu barang mendefinisikan apa yang kita maksud ketika membahas persepsi terhadap kinerja. Kepuasan pelanggan di perusahaan sektor publik sebagian besar terkait dengan kemampuan mereka dalam membangun dan mengawasi sistem layanan yang efektif untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Lupioyadi (2006:158) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan oleh organisasi pelayanan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat, yaitu :

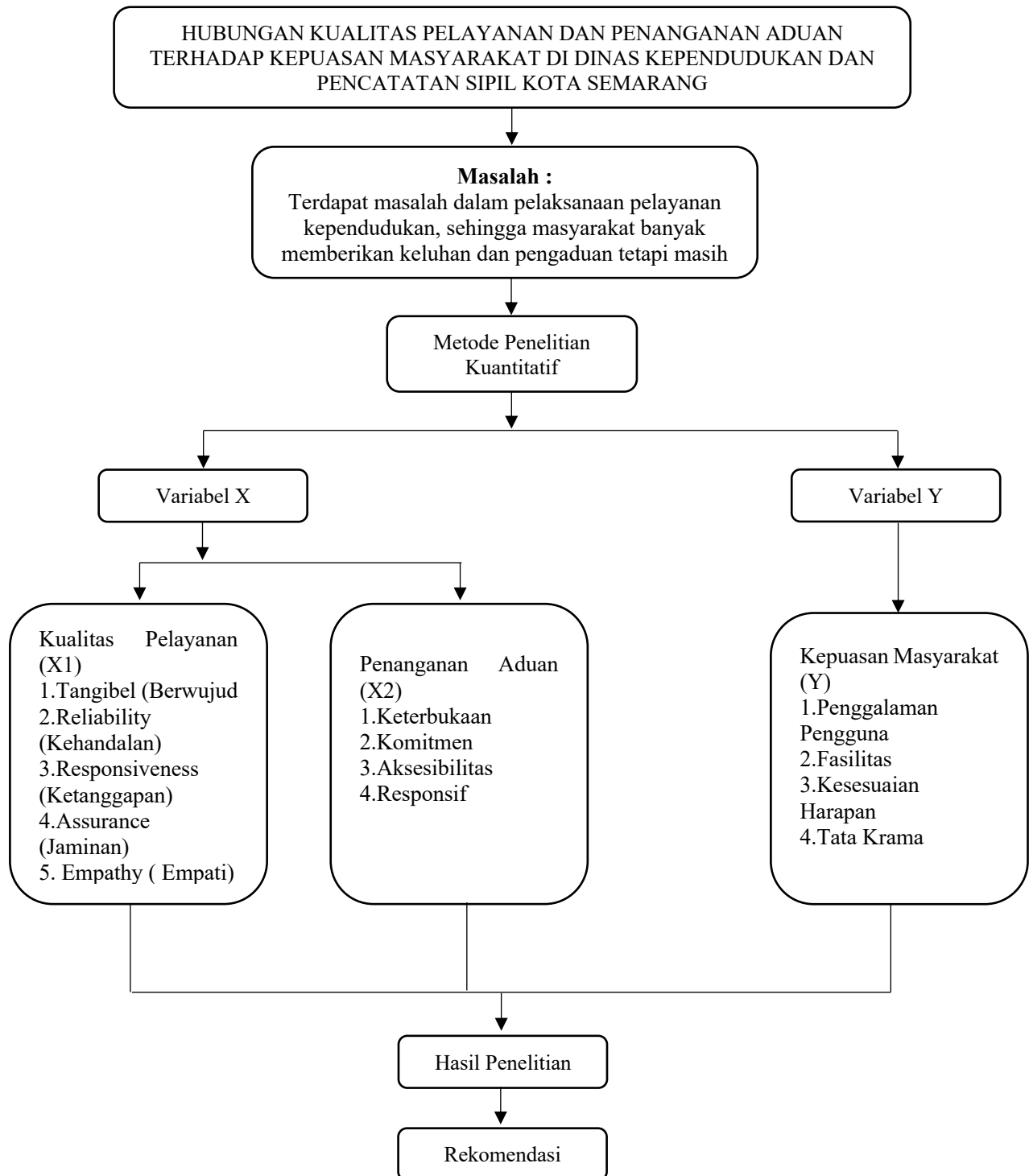
1. Kualitas produk/jasa, yakni sejauh mana masyarakat merasa puas setelah mengevaluasi kualitas barang atau jasa yang digunakan.
2. Kualitas pelayanan, yang mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan awal.

3. Aspek Emosional, di mana masyarakat merasa bangga dan percaya diri saat menggunakan produk atau layanan tertentu yang mereka anggap bergengsi.
4. Harga, masyarakat cenderung merasa lebih puas apabila produk atau layanan berkualitas ditawarkan dengan harga yang lebih terjangkau
5. Biaya tambahan, yaitu efisiensi waktu dan biaya yang diperlukan masyarakat untuk memperoleh produk atau layanan tersebut.

Secara umum, kepuasan masyarakat merupakan respons terhadap persepsi mereka atas kinerja organisasi publik. Tingkat kepuasan ini berkisar dalam tiga kondisi utama : ketidakpuasan terjadi bila kinerja lebih rendah dari ekspektasi, kepuasan muncul saat kinerja setara dengan harapan, dan kepuasan tinggi atau kebahagiaan dirasakan bila kinerja melampaui ekspektasi.

1.5.9. Kerangka Berpikir

Tabel 1. 2 Kerangka Berpikir



1.6. Hipotesis

Hipotesis ialah suatu jawaban yang dapat dikatakan sementara atas berbagai rumusan masalah sebuah temuan dan ditetapkan dalam suatu bentuk pertanyaan (Sugiyono, 2014). Hipotesis dapat dijuluki sementara karena umumnya, jawaban yang dihasilkan hanya berlandaskan atas teori, bukan kejadian sebenarnya. Pada penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” mengadopsi berbagai hipotesis berikut :

1.6.1. Hipotesis Minor

Hipotesis minor adalah hipotesis yang merupakan bagian dari hipotesis mayor, yaitu sebagai berikut :

- H_{a1} : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.
- H_{o1} : Tidak ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.
- H_{a2} : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara penanganan aduan dengan kepuasan masyarakat.
- H_{o2} : Tidak ada hubungan positif dan signifikan antara penanganan aduan dengan kepuasan masyarakat.

1.6.2. Hipotesis Mayor

Berikut adalah hipotesis umum yang mencakup semua tujuan penelitian dan variabel:

- Ha3 : Penanganan aduan dan kualitas layanan memiliki korelasi yang positif dan cukup kuat dengan kepuasan masyarakat.
- Ho3 : Menemukan bahwa kepuasan masyarakat, penanganan aduan, dan kualitas layanan tidak memiliki hubungan yang positif dan signifikan.

1.7. Definisi Konsep

Definisi konseptual ialah komponen dalam suatu temuan dengan berusaha untuk menguraikan sifat atau ciri-ciri dari masalah yang akan diselidiki. Berdasarkan dasar teori yang telah disajikan sebelumnya, kita dapat merumuskan definisi konseptual untuk setiap variabel berikut :

1.7.1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah yang dimaksud ketika kita berbicara tentang memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan publik terkait layanan yang disediakan oleh entitas publik. Kepuasan ini dapat diukur melalui Pengalaman pengguna, Fasilitas, Kesesuaian Harapan Tata Krama.

1.7.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah pandangan atau penilaian keseluruhan terkait dengan sejauh mana suatu layanan atau jasa memenuhi atau melebihi harapan, kebutuhan, dan ekspektasi pelanggan. Dalam esensi, kualitas pelayanan diukur dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan yang berlaku

1.7.3. Penanganan Aduan

Penanganan aduan merupakan serangkaian proses yang dilakukan oleh instansi atau organisasi dalam menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan atau laporan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Penanganan aduan diukur dari keterbukaan, komitmen, aksesibilitas, dan responsive pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.8. Definisi Operasional

Definisi operasional ialah komponen dalam menjelaskan metode atau langkah-langkah yang diadopsi sebagai alat ukur sebuah variabel hingga memungkinkan identifikasi terhadap indikator yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis variabel tersebut.

1.8.1. Kepuasan Masyarakat

Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai penilaian atau apresiasi yang diberikan oleh masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, dengan mengacu pada dua aspek utama, yaitu pengalaman pengguna, fasilitas, kesesuaian harapan, dan tata krama.

1.8.2. Kualitas Pelayanan

Penelitian ini mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat kinerja layanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berdasarkan penilaian terhadap keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

1.8.3. Operasionalisasi Konsep

Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Tangibel (Berwujud)	- Penampilan pegawai - Kenyamanan tempat pelayanan
		Reliability (Kehandalan)	- Kecermatan dalam pelayanan - Keahlian petugas
		Responsiveness (Ketanggapan)	- Kesiapan untuk merespon - Kemampuan komunikasi petugas
		Assurance (Jaminan)	- Pelayanan tidak berbelit-belit - Jaminan legalitas
		Empathy (Empati)	- Tidak diskriminatif - Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
2.	Penanganan Aduan (X2)	Keterbukaan	- Informasi yang terpublikasi dengan baik dan transparan

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator
			- Kontak person yang kompeten
		Komitmen	- Kebijakan pengelolaan pengaduan - Komitmen organisasi
		Aksesibilitas	- Kemudahan akses - Prosedur yang fleksibel
		Responsif	- Kecepatan pelayanan - Kemampuan menanggapi keluhan - Ketepatan waktu pelayanan
3.	Kepuasan Masyarakat	Pengalaman Pengguna	- Keberhasilan tugas - Manfaat - Daya Tarik
		Fasilitas	- Nilai fungsi - Kondisi fasilitas

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator
		Kesesuaian Harapan	- Layanan yang diterima - Fasilitas Penunjang
		Tata Krama	- Komunikasi yang efektif - Kesopanan dan keramahan

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini ialah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjabarkan berbagai peristiwa yang terjadi dengan mengadopsi data numerik untuk memberikan visualisasi terkait karakter seseorang atau sekelompok orang (Sugiyono, 2019). Sedangkan, pada penelitian eksplanatori guna direalisasikannya pengujian atas hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Pendekatan pada temuan ini menggunakan metode kuantitatif, yang merupakan suatu dinamikan penggalian wawasan yang memanfaatkan data yang berwujud angka guna menganalisis informasi mengenai apa yang ingin diketahui. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melakukan penelitian tentang populasi yang dapat diakses dan sampel untuk mengevaluasi korelasi antara kualitas layanan, pengelolaan keluhan, dan kepuasan masyarakat. Tiga variable Kualitas Layanan (X1), Layanan Keluhan (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) menjadi fokus utama penelitian ini.

1.9.2. Populasi dan Sampel

1.9.2.1. Populasi

Populasi adalah fase generalisasi yang mencakup individu dan objek yang memiliki karakteristik yang sesuai dengan persyaratan peneliti sebagai komponen dari kelangsungan dan pelaksanaan yang lancar dari penelitian (Sugiyono 2019). Pada konteks ini, populasi merujuk atas seluruh dinamika akan dikaji lebih dalam oleh peneliti, sementara kelompok populasi ialah sekumpulan seluruh elemen yang

ada disebuah populasi ketika pengambilan sampel. Populasi atas penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1. 4 Jumlah Pelayanan Kependudukan di Dukcapil Kota Semarang Tahun 2025

BULAN	KTP	KIA	AKTA LAHIR	AKTA MATI	PINDAH	KEDATANGAN	PERUBAHAN BIODATA KARTU KELUARGA	TOTAL
JANUARI	631	486	1.606	1.284	1.443	1.008	2.058	8.516
FEBRUARI	14.742	544	1.618	1.293	1.417	997	2.354	22.965
MARET	10.785	449	1.512	1.117	1.009	827	2.287	17.986
APRIL	10.846	1.229	1.762	1.152	1.422	870	2.123	19.404
TOTAL PELAYANAN	37.004	2.708	6.498	4.846	5.291	3.702	8.822	68.871

Populasi yang diadopsi sebagai salah satu aspek penunjang keberhasilan penyelenggaraan penelitian ialah masyarakat Kota Semarang yang mengakses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada tahun 2025 dengan jumlah 68.871 baik pria maupun wanita.

1.9.2.2. Sampel

Menurut (Sugiyono 2019) sampel ialah segelintir objek yang merupakan representasi atas populasi. Sampel harus diambil dengan berlandaskan atas kualitas serta karakteristik sebuah populasi. Apabila sampel yang diambil dirasa kurang selaras dengan standar yang diterapkan, hal ini dapat mengakibatkan bias dalam penelitian, sehingga penelitian tersebut tidak dapat diandalkan karena tidak dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Populasi pengguna layanan tidak menentu

tiap harinya, sehingga Teknik dalam menentukan jumlah sampling mengadopsi rumus Lemeshow (1997), yaitu :

$$n = \frac{Z^2 \times p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Nilai Standar = 1,96

P = Maksimal Estimasi = 50% = 0,5

D = Alpa (0,10) atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan rumus diatas maka dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut :

$$n = \frac{1,96 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2} = 96,04$$

Jadi, besar sampel yang diadopsi pada temuan ini senilai 96,04 dan di bulatkan menjadi 100 responden

1.9.3. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut (Sugiyono 2019) telah membagi Teknik dalam memperoleh sampel atas dua jenis yaitu :

1) Teknik *Probability Sampling*

Metode dalam memperoleh sampel dengan berupaya untuk memberikan peluang yang rata terhadap seluruh elemen populasi yang terlibat pada dinamika ini.

2) Teknik *Nonprobability Sampling*

Metode pengambilan sampel di mana tidak seluruh anggota yang berperan sebagai populasi mempunyai hak yang sama guna dipilih. Pada Teknik ini, pemilihan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan subjektif peneliti, seperti kemudahan akses, karakteristik tertentu, atau keahlian yang diinginkan untuk studi tersebut. Hal ini berarti bahwa pemilihan sampel tidak dilakukan secara acak, sehingga hasil dari nonprobability sampling mungkin tidak dapat digeneralisasi ke setiap populasi.

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini menggunakan pendekatan *non-probability sampling*, di mana pemilihan sampel dilakukan secara tidak acak berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang relevan dengan objek penelitian. *Non probability* sampling mengacu pada situasi ketika setiap elemen yang ada pada sebuah populasi tidak mempunyai peluang maupun kesempatan yang rata sebagai bakal calon yang dipilih sebagai sampel penelitian. Penelitian ini telah berhasil mengadopsi Teknik *non probability* yang artinya sampel didapatkan secara kebetulan dari sekelompok masyarakat yang tengah mengakses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Peneliti menyebar kuesioner dengan mendatangi instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebanyak 8 kali untuk menemui masyarakat yang mengakses pelayanan publik. Peneliti mendapatkan sebanyak 100 responden pada bulan April hingga Mei.

1.9.4. Jenis Sumber Data

1.9.4.1. Jenis Data

Pada temuan ini, telah berhasil membagi data menjadi dua jenis yaitu:

- 1) Data Kualitatif, yaitu jenis data yang tidak dapat diukur dengan angka dan biasanya bersifat deskriptif
- 2) Data Kuantitatif, yaitu segerombol nominal yang diukur untuk dibandingkan dengan skala numerik. Data kuantitatif justru bersifat lebih terstruktur dan pas untuk diadopsi sebagai keberlangsungan kelancaran realisasi analisis statistic.

Dalam penelitian ini terdapat penggunaan data kuantitatif. Data kuantitatif, yaitu data dihitung secara langsung adalah informasi diungkapkan dalam bentuk bilangan.

1.9.4.2. Sumber Data

Data yang diadopsi pada temuan ini terdiri atas data sekunder serta data primer yang didalamnya meliputi dimensi kuantitatif. Sumber data dapat menjadi elemen penunjang keberlangsungan dalam menjawab polemic temuan, ialah sebagai berikut :

- 1) Sumber data primer, ialah informasi yang peneliti dapatkan langsung dari sumber aslinya. Data primer atas temuan ini yaitu masyarakat Kota Semarang yang secara aktif mengakses pelayanan publik.
- 2) Sumber data sekunder, condong atas informasi yang berusaha peneliti kumpulkan sebagai penunjang sumber aslinya yang dapat berupa dokumen-dokumen yang tersusun secara tertulis dan dokumentasi serta angket masuk ke dalam jenis sumber data sekunder.

1.9.5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran ialah suatu bentuk kesepakatan yang ditetapkan menjadi patokan guna mengukur interval ukuran pada sebuah alat yang dimanfaatkan untuk mengukur. Dengan demikian, penggunaan alat yang digunakan sebagai penunjang keberlangsungan pengukuran tersebut akan berhasil menciptakan data kuantitatif. Pada temuan ini memanfaatkan Skala Likert. (Sugiyono 2019) Skala Likert digunakan sebagai alat untuk menunjang keberlangsungan pengukuran terhadap persepsi, pendapat, ataupun sikap individu maupun kelompok terhadap[situasi sosial. Setiap opsi jawaban diberi skor sehingga responden harus mampu menunjukkan sikap setuju ataupun tidak setuju terhadap pernyataan atau sejauh mana mereka menolak pernyataan tersebut.

Tabel 1.4 Skala Likert

Pernyataan	Penilaian
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono. (2019) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Bandung : Alfabeta.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Meskipun ada cara lain untuk mendapatkan data dari responden, salah satu teknik yang paling sering digunakan adalah penggunaan kuesioner. Hal ini

memastikan bahwa hasilnya dapat diakses untuk penggunaan lebih lanjut. Kuesioner berfungsi untuk mengumpulkan data dari sampel yang mewakili populasi melalui penggunaan serangkaian pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan penggunaan sebelumnya dari layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, peserta dalam studi ini diminta untuk mengisi kuesioner. Tanggapan dari setiap survei yang menggunakan Skala Likert yang dianalisis.

1.9.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah dinamika transformasi data guna memperoleh informasi baru. Tujuannya adalah membuat karakteristik data menjadi lebih jelas serta bermanfaat sebagai jawaban atas sebuah polemik, terutama terkait temuan yang tengah dilakukan (Creswell, 2010).

1.9.7.1. Uji Instrumen Penelitian

Sejatinya melakukan penelitian dengan melibatkan dinamika pengukuran, dan untuk itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur efektivitas. Alat yang digunakan untuk mengukur pada temuan sering kali dijuluki sebagai instrumen penelitian. (Sugiyono 2019) mendefinisikan instrumen penelitian sebagai perangkat yang diadopsi pada keberlangsungan pengukuran sebuah peristiwa alam atau sosial.

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2019), kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang melibatkan responden dalam mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis sebagai sumber informasi utama.

1.9.7.1.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ketepatan terhadap instrumen pada dinamika pengukuran. Validitas telah berhasil dibagi menjadi dua jenis, yaitu validitas item serta validitas faktor. Validitas dapat menunjukkan kesesuaian suatu data atas objek yang digali guna direalisasikan kajian uji validitas yang bermanfaat untuk memahami terkait berbagai pertanyaan atas kuesioner yang perlu untuk dipilah karena sudah tidak memiliki keterkaitan. Pengujian ini direalisasikan dengan tujuan guna memahami relevansi data, dengan mengadopsi rumus Product Moment Pearson sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \Sigma XY - (\Sigma x) (\Sigma y)}{\sqrt{\{N \Sigma x^2 (\Sigma x^2)\} \{N \Sigma y^2 (\Sigma y^2)\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien validitas

N = banyaknya sampel

X = nilai pembanding

Y = nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya
Kriteria dalam pengujian sebagai berikut :

- 1) Apabila suatu nilai koefisien korelasi r hitung positif serta $r_{hitung} > r_{Tabel}$, item dapat dikatakan valid.
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{Tabel}$, item dikatakan tidak valid.

1.9.7.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas irealisasikan guna memahami terkait konsistenasi sebuah alat yang digunakan untuk mengukur. Alat ukur suatu instrumen dapat digolongkan reliabel apabila menunjukkan konstanta terhadap capaian, nantinya dapat dibuktikan jika alat ukur terkait dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya. Metode yang kerap diadopsi pada suatu temuan ialah metode Cronbach's Alpha, yaitu :

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K =Jumlah pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian

$\sum \sigma t^2$ = Varian skor total

Capaian atas analisis reliabilitas instrumen didapatkan dengan berlandaskan atas nilai *Alpha Cronbach*, ialah sebuah instrumen yang dapat disebut reliabel jika mampu menyumbang nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Untuk menilai apakah suatu instrumen dapat diandalkan atau tidak, dapat digunakan indeks reliabilitas pengukuran angket sesuai dengan penjelasan (Duwi Priyanto, 2014), yang mencakup:

- a) Jika nilai koefisien $\alpha > 0,90$, maka instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang sangat tinggi atau hampir sempurna.
- b) Apabila nilai α berada di rentang $0,70 - 0,90$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat keandalan yang kuat.
- c) Apabila nilai α berkisar antara $0,50 - 0,70$, instrumen dinyatakan memiliki reliabilitas sedang atau moderat .
- d) Apabila nilai $\alpha < 0,50$, maka alat ukur tersebut memiliki tingkat konsistensi yang rendah, sehingga perlu evaluasi ulang.
- e) Apabila nilai α yang rendah juga membuka kemungkinan adanya satu atau beberapa item pertanyaan yang tidak konsisten atau kurang valid dalam mengukur variabel yang diteliti.

1.9.7.2. Uji Hipotesis

1.9.7.2.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) diadopsi guna menilai keterkaitan variabel independen (X) dalam mempengaruhi variabel dependen (Y) dalam bentuk persentase (%). Indikator penentuan pilihan atas uji koefisien determinasi meliputi: jika nilai R^2 kecil, menandakan bahwa variabilitas variabel dependen terbatas. Namun, jika nilai R^2 semakin tinggi, membuktikan jika variabel independen (X) dapat lebih baik menjabarkan variabel dependen (Y) (Sugiyono,

2019) Koefisien determinasi (R^2) secara keseluruhan digunakan untuk menilai besaran peranan variabel tersebut. Rumus yang diadopsi guna menghitung Koefisien Determinasi (R^2) ialah sebagai berikut :

$$R^2 = 1 - \frac{SS\ residual}{SS\ total}$$

Di mana :

- 1) SS residual adalah jumlah kuadrat residual, yang mengukur variasi yang tidak mampu untuk diartikan oleh model regresi
- 2) SS total adalah jumlah total kuadrat, yang mengukur total variasi dalam data

1.9.7.2.2. Analisis Uji Korelasi Kendall Tau

Korelasi Kendall Tau ialah suatu jenis statistic nonparametric yang diadopsi guna mendorong keberlangsungan pengukuran tingkat kesesuaian antara dua variabel yang berdasarkan urutan atau ranking. Ini cocok digunakan ketika data memiliki skala ordinal dan tidak perlu terdistribusi normal (Sugiyono 2019).

Temuan dalam penelitian ini diperoleh melalui pemanfaatan aplikasi SPSS untuk melakukan analisis regresi linier berganda. Tujuannya adalah untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Analisis ini mengadaptasi model matematis berikut sebagai dasar perhitungan:

$$\mathcal{T} = \frac{2(C - D)}{\sqrt{n(n-1) - Tx} \sqrt{n(n-1) - Ty}}$$

Dimana

$$Tx = \sum_{i=1}^s (t \frac{2}{i(x)} - t_{i(x)})$$

$$Ty = \sum_{i=1}^s (t \frac{2}{i(y)} - t_{i(y)})$$

Keterangan :

S : Statistik guna mencapai total konkordansi serta diskordansi

C : Besaran pasangan konkordansi (wajar)

D : Besaran pasangan diskordansi (tidak wajar)

n : jumlah pasangan X dan Y

Tx : faktor koreksi ranking X yang sama

Ty : faktor koreksi ranking Y yang sama

Dalam melihat hubungan di Uji Korelasi Kendall's tau-b jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,05 maka hubungan dikatakan tidak signifikan, tetapi jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05, maka hubungan dapat dikatakan signifikan. Dalam memaknai keeratan hubungan antar variabel dalam Uji Korelasi Kendall's tau-b dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a) Apabila nilai koefisien korelasi sebesar 0,00 – 0,25, maka keeratan hubungannya sangat lemah

- b) Apabila nilai koefisien korelasi sebesar 0,26 – 0,50, maka keeratan hubungannya cukup
- c) Apabila nilai koefisien korelasi sebesar 0,51 – 0,75, maka keeratan hubungannya kuat
- d) Apabila nilai koefisien korelasi sebesar 0,76 – 0,99, maka keeratan hubungannya sangat kuat
- e) Apabila nilai koefisien korelasi sebesar 1, maka keeratan hubungannya sempurna.

1.9.7.2.3. Analisis Uji Konkordansi Kendall

Uji Konkordansi Kendall, adalah metode statistic nonparametric yang digunakan untuk mengukur tingkat keselarasan atau konsistensi penilaian dari sekelompok subjek terhadap beberapa variabel.

Penelitian ini memanfaatkan software SPSS sebagai alat bantu dalam melakukan analisis regresi linier berganda. Tujuan utamanya adalah untuk menguji sejauh mana variabel Kualitas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Dalam proses analisisnya, digunakan suatu model matematis yang dirumuskan sebagai berikut:

$$W = \frac{S}{\frac{1}{12} k^2 (N^2 - N)}$$

Di mana :

W = Koefisien asosiasi konkordansi Kendall

S = Jumlah kuadrat deviasi dari peringkat

k = Banyaknya variabel

N = Banyaknya Sampel

Setelah menghitung W , langkah selanjutnya adalah melakukan uji signifikansi menggunakan Chi-Square :

$$X^2 = k(N - 1)W$$

Di mana :

X^2 = Nilai Chi-Square

K = Banyak himpunan

N = Jumlah Responden

Hipotesis nol H_0 jika nilai X^2 hitung lebih besar dari nilai X^2 tabel pada taraf signifikansi yang ditentukan.

Hasil dari uji Kendall W dapat diinterpretasikan dengan skala berikut :

- a) 0.00 sampai 0.20: Korelasi sangat lemah
- b) 0.21 sampai 0.40: Korelasi lemah
- c) 0.41 sampai 0.70: Korelasi kuat
- d) 0.71 sampai 1.00: Korelasi sangat kuat