

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN  
*CALL CENTER* PENGADUAN SOSIAL TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN PRINGSEWU**

**Oleh :**

**Elsa Rama Pertiwi  
NPM 2416041093**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2025**

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>4</b>
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup.....	10
1.2.1 Permasalahan .....	10
1.2.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.2.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.2.4 Kerangka Teoritis dan Konseptual .....	12
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan di suatu daerah. Kualitas pelayanan publik tidak hanya menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, tetapi juga mencerminkan tingkat akuntabilitas, transparansi, dan profesionalisme aparatur negara. Di era digitalisasi dan keterbukaan informasi saat ini, masyarakat semakin menuntut adanya pelayanan yang cepat, responsif, dan transparan terhadap kebutuhan serta keluhan mereka. Fenomena ini mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan mekanisme komunikasi yang efektif, agar setiap aspirasi maupun pengaduan masyarakat dapat diterima, diproses, dan ditindaklanjuti secara tepat.

Kabupaten Pringsewu, yang terletak di Provinsi Lampung, memiliki karakteristik sosial, ekonomi, dan geografis yang beragam. Wilayah ini terdiri dari kombinasi daerah perkotaan dan pedesaan dengan tingkat literasi digital yang berbeda-beda. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Pringsewu tahun 2023, dari total 437.000 penduduk, sekitar 62% tinggal di daerah pedesaan dengan akses terbatas terhadap teknologi informasi (Badan Pusat Statistik Kabupaten Pringsewu, 2023). Hal ini menuntut pemerintah daerah untuk menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk warga yang kurang familiar dengan teknologi. Dalam konteks ini, Pemerintah Kabupaten Pringsewu melalui Dinas Sosial meluncurkan layanan *call center* pengaduan sosial yang dapat diakses melalui sambungan telepon dan aplikasi *WhatsApp*.

Layanan *call center* pengaduan sosial bertujuan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan berbagai keluhan atau aspirasi terkait masalah sosial, seperti kemiskinan, ketelantaran, cacat sosial, ketunaan sosial, hingga korban bencana atau

kekerasan. Layanan ini menjadi jembatan penting antara pemerintah dan masyarakat dalam menangani masalah sosial secara cepat, akurat, dan tepat sasaran. Berdasarkan informasi dari media lokal, layanan *call center* Kabupaten Pringsewu dengan nomor 0822 6986 7911 telah menerima ratusan pengaduan sejak awal peluncurannya, dengan kategori keluhan terbanyak terkait bantuan sosial dan penanganan dampak bencana lokal.

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor penentu efektivitas layanan *call center*. Kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi yaitu bukti fisik (fasilitas dan sarana yang digunakan), keandalan dalam memberikan layanan yang dijanjikan, ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan, kemampuan petugas memberikan rasa aman dan kepercayaan, serta perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat (Azizah dkk., 2024). Dimensi-dimensi tersebut secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Jika layanan diberikan secara profesional, tepat waktu, dan responsif, maka masyarakat akan merasa puas dan dipercaya pemerintah. Sebaliknya, jika pelayanan lambat, tidak akurat, atau kurang responsif, hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Pringsewu tercermin dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 yang mencapai angka 90,46, menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat secara umum cukup tinggi (BPS Kabupaten Pringsewu, 2024). Namun, angka tersebut bersifat agregat dan belum secara spesifik menilai kepuasan terhadap layanan *call center* pengaduan sosial. Padahal, layanan ini memiliki peran strategis karena menjadi saluran langsung untuk menyampaikan keluhan yang bersifat mendesak dan kompleks. Tanpa pengukuran spesifik, pemerintah tidak dapat menilai efektivitas layanan *call center* dalam meningkatkan kepuasan masyarakat secara optimal.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik melalui layanan *call center* pengaduan sosial menjadi sangat relevan (Citradewi & Rotzami, 2024).

Dalam praktiknya, Pemerintah Kabupaten Pringsewu telah melakukan berbagai upaya untuk mensosialisasikan layanan *call center* pengaduan sosial. Sosialisasi dilakukan melalui media cetak, *online*, dan penyebaran *flyer* yang memuat informasi mengenai nomor *call center* dan cara mengakses layanan tersebut. Hasil awal menunjukkan adanya peningkatan pemanfaatan layanan, terutama untuk pengaduan terkait bantuan sosial, perbaikan fasilitas publik, serta koordinasi penanganan bencana alam. Namun, laporan dari petugas mencatat adanya keluhan terkait lambatnya respons dalam beberapa kasus, sehingga muncul pertanyaan mengenai kualitas layanan, kapasitas petugas, dan sistem manajemen pengaduan yang ada.

Selain itu, efektivitas layanan *call center* tidak hanya dapat diukur dari jumlah keluhan yang diterima atau ditindaklanjuti, tetapi juga sangat bergantung pada persepsi masyarakat terhadap profesionalisme petugas, kemudahan akses, serta transparansi informasi yang diberikan. Profesionalisme petugas mencakup kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang akurat, sopan santun dalam berinteraksi, ketepatan dalam menanggapi keluhan, serta pemahaman yang mendalam mengenai prosedur pelayanan dan peraturan yang berlaku. Profesionalisme ini menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan (Lase, 2021). Ketika petugas menunjukkan sikap profesional dan kompeten, masyarakat merasa dihargai, dipercaya, dan diperhatikan, sehingga secara psikologis menimbulkan rasa puas dan loyalitas terhadap layanan publik tersebut. Sebaliknya, jika petugas kurang kompeten, lambat merespons, atau tidak memiliki pengetahuan yang memadai, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan frustrasi pada masyarakat.

Kemudahan akses juga menjadi dimensi krusial dalam menilai efektivitas layanan *call center*. Layanan yang dapat diakses secara cepat dan fleksibel melalui berbagai media, seperti telepon, *WhatsApp*, atau aplikasi digital lainnya, akan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan tanpa dibatasi oleh jarak, waktu, maupun tingkat literasi digital tertentu. Di Kabupaten Pringsewu, meskipun layanan *call center* sudah tersedia melalui telepon dan *WhatsApp*, data awal menunjukkan

adanya perbedaan tingkat pemanfaatan antarwilayah, terutama antara daerah perkotaan dengan pedesaan. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada faktor sosial, ekonomi, dan pendidikan masyarakat yang berpengaruh terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan layanan digital.

Transparansi informasi merupakan faktor lain yang berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat (Hutahayan John Fresly, 2019). Transparansi mencakup keterbukaan dalam memberikan informasi mengenai prosedur pengaduan, status tindak lanjut keluhan, estimasi waktu penyelesaian, hingga hasil akhir penanganan pengaduan. Layanan *call center* yang mampu menyampaikan informasi secara jelas, akurat, dan terbuka akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah daerah. Masyarakat yang merasa mendapat informasi yang lengkap dan transparan cenderung menilai layanan lebih baik, merasa dilayani dengan adil, serta lebih percaya bahwa pemerintah memperhatikan aspirasi dan keluhan mereka. Sebaliknya, ketidakjelasan informasi atau kurangnya transparansi dapat menimbulkan kecurigaan, ketidakpuasan, dan menurunkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi.

Selain faktor-faktor tersebut, efektivitas layanan *call center* juga dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam mengelola keluhan secara cepat dan akurat. Layanan yang mampu memberikan jawaban segera, solusi yang tepat, serta tindak lanjut yang jelas, akan menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Contohnya, ketika seorang warga menyampaikan keluhan mengenai bantuan sosial yang belum diterima, respons cepat dari petugas, konfirmasi status pengaduan, dan informasi mengenai langkah penyelesaian yang transparan akan meningkatkan rasa puas masyarakat. Sebaliknya, jika sistem gagal menindaklanjuti keluhan tepat waktu, masyarakat dapat mengalami kekecewaan yang berkelanjutan, menimbulkan ketidakpercayaan terhadap institusi pemerintah, dan pada jangka panjang berpotensi menurunkan partisipasi mereka dalam menggunakan layanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik melalui layanan *call center* pengaduan sosial terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu menjadi sangat penting. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menilai efektivitas layanan *call center* dari perspektif kuantitatif, seperti jumlah keluhan yang diterima dan ditindaklanjuti, tetapi juga dari perspektif kualitatif yang meliputi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme petugas, kemudahan akses, dan transparansi informasi. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi oleh layanan *call center*. Analisis terhadap kualitas layanan ini dapat membantu pemerintah memahami sejauh mana masyarakat merasa dilayani, didengar, dan diperhatikan.

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar strategis bagi pemerintah Kabupaten Pringsewu untuk meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya layanan pengaduan sosial. Selain itu, penelitian juga dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas layanan, baik dari segi kapasitas petugas, sarana prasarana, maupun prosedur operasional. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan *call center*, pemerintah dapat merancang strategi peningkatan layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif, sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor determinan yang krusial dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat. Dalam konteks modern, masyarakat tidak lagi menilai pemerintah hanya dari adanya layanan, tetapi dari sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi harapan, cepat merespons kebutuhan, dan memberikan hasil yang dapat diandalkan. Layanan *call center* pengaduan sosial, sebagai salah satu inovasi pemerintah daerah, memiliki peran strategis karena bertindak sebagai jembatan komunikasi langsung antara masyarakat dan pemerintah. Layanan ini tidak sekadar menjadi mekanisme penyampaian keluhan, melainkan juga menjadi representasi

nyata dari komitmen pemerintah dalam mendengar, menanggapi, dan menyelesaikan masalah yang dihadapi warga secara profesional dan sistematis.

Dari perspektif manajemen pelayanan publik, kualitas layanan call center dapat dilihat melalui beberapa dimensi: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Bukti fisik dan sarana pendukung mencerminkan profesionalisme instansi penyelenggara; keandalan menunjukkan konsistensi pemerintah dalam menindaklanjuti setiap keluhan; ketanggapan menekankan kemampuan aparat dalam merespons keluhan dengan cepat jaminan menciptakan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan; dan empati memastikan perhatian diberikan secara personal sesuai kebutuhan warga.

Evaluasi terhadap kualitas layanan call center memiliki implikasi yang lebih luas. Pertama, dari sisi pemerintahan, hal ini membantu identifikasi kekuatan dan kelemahan operasional sehingga strategi peningkatan pelayanan dapat dirancang secara tepat sasaran, mulai dari peningkatan kompetensi petugas hingga pengembangan infrastruktur teknologi informasi. Kedua, dari sisi hubungan pemerintah-masyarakat, layanan yang efektif dan responsif dapat memperkuat kepercayaan publik, meningkatkan legitimasi pemerintah daerah, dan menciptakan citra positif yang menunjukkan bahwa pemerintah peduli terhadap kesejahteraan warganya.

Lebih jauh, penelitian ini menekankan bahwa layanan call center yang berkualitas dapat mendorong transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam pelayanan publik. Dengan adanya mekanisme tindak lanjut yang jelas dan komunikasi yang terbuka, masyarakat dapat merasakan bahwa setiap aspirasi dan keluhan mereka diperhatikan, ditindaklanjuti, dan diselesaikan secara adil. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan individu, tetapi juga membangun budaya partisipasi publik yang lebih tinggi, di mana warga merasa memiliki peran aktif dalam proses pemerintahan dan pengambilan keputusan yang berdampak pada kehidupan mereka.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan call center pengaduan sosial bukan sekadar fasilitas teknis atau operasional, tetapi merupakan simbol dari profesionalisme, komitmen, dan orientasi pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik. Penilaian dan pengembangan layanan ini menjadi kunci dalam menciptakan sistem pemerintahan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta menjadi landasan strategis bagi pembangunan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan sosial.

## **1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup**

### **1.2.1 Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian, yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan publik melalui layanan *call center* pengaduan sosial terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas layanan *call center* pengaduan sosial dalam meningkatkan kepuasan masyarakat?

### **1.2.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini mencakup:

- **Cakupan kajian:** Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan publik melalui layanan call center pengaduan sosial terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Analisis meliputi berbagai dimensi kualitas pelayanan, seperti bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.
- **Lokasi penelitian:** Kabupaten Pringsewu, Provinsi Lampung.
- **Waktu penelitian:** Penelitian ini dilakukan pada tahun 2025, dengan pengumpulan data dilakukan melalui survei dan wawancara terhadap masyarakat pengguna layanan *call center* pengaduan sosial.

### **1.2.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik melalui layanan call center pengaduan sosial memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu.
- b. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan call center dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun praktis:

##### **a. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam studi mengenai kualitas pelayanan publik, efektivitas layanan pengaduan sosial, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi lebih lanjut mengenai penerapan layanan call center dalam pelayanan publik.

##### **b. Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan praktis bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu, untuk meningkatkan kualitas layanan call center pengaduan sosial. Rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat membantu pemerintah merancang strategi perbaikan layanan, meningkatkan profesionalisme petugas, memperluas akses masyarakat, dan menciptakan sistem pengaduan yang lebih responsif dan transparan.

## 1.2.4 Kerangka Teoritis dan Konseptual

### 1. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis penelitian ini menjadi landasan pemikiran yang digunakan untuk memahami fenomena kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Teori-teori yang digunakan antara lain:

#### a. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator penting untuk menilai sejauh mana pemerintah atau instansi publik berhasil memenuhi harapan, kebutuhan, dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari jumlah layanan yang diberikan, tetapi juga dari persepsi masyarakat terhadap efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme pelayanan yang diterima. Konsep ini menekankan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik terletak pada kemampuan pemerintah untuk menghadirkan layanan yang responsif, transparan, akuntabel, dan tepat sasaran, sehingga masyarakat merasa dilayani secara optimal.

#### b. Teori Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan hasil penilaian subjektif masyarakat terhadap layanan yang diterima. Kepuasan dipengaruhi oleh harapan awal, pengalaman aktual pelayanan, serta persepsi terhadap kualitas layanan. Kepuasan yang tinggi akan mendorong kepercayaan, partisipasi, dan citra positif terhadap pemerintah daerah.

#### c. Teori Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan

Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat. Layanan *call center* yang responsif, transparan, dan profesional akan menimbulkan pengalaman positif bagi masyarakat, sehingga meningkatkan loyalitas, kepercayaan, dan partisipasi aktif dalam penyampaian pengaduan.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan *Call Center***

Berdasarkan teori Soerjono Soekanto, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas penegakan hukum maupun pelayanan publik, yang dapat diterapkan dalam konteks *call center*:

### **a. Faktor Hukum/Regulasi**

Kebijakan dan prosedur resmi yang mengatur pengelolaan pengaduan sosial, termasuk standar operasional layanan *call center*.

### **b. Faktor Petugas atau SDM**

Kompetensi, profesionalisme, sikap, dan kemampuan komunikasi petugas *call center*.

### **c. Faktor Sarana dan Fasilitas**

Infrastruktur, teknologi informasi, sistem manajemen pengaduan, dan ketersediaan sumber daya yang memadai.

### **d. Faktor Masyarakat**

Tingkat literasi, kepedulian, dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan.

### **e. Faktor Lingkungan dan Budaya**

Norma sosial, kebiasaan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan budaya birokrasi yang berlaku.

## **3. Konseptual**

Kerangka konseptual penelitian ini menghubungkan konsep kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat melalui variabel layanan *call center* pengaduan sosial. Konsep-konsep kunci dalam penelitian ini adalah:

### **a. Kualitas Pelayanan Publik**

Tingkat profesionalisme, ketepatan, responsivitas, kemudahan akses, dan transparansi dalam layanan *call center*.

### **b. Layanan *Call Center* Pengaduan Sosial**

Saluran komunikasi yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait masalah sosial.

c. **Kepuasan Masyarakat**

Tingkat persepsi positif masyarakat terhadap layanan publik, diukur melalui pengalaman mereka menggunakan layanan *call center*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, A., Affrian, R., Dharma, A. S., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (t.t.). *KUALITAS PELAYANAN PADA MALL PELAYANAN PUBLIK PADA KABUPATEN TABALONG*.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pringsewu. (2023). *Kabupaten Pringsewu Dalam Angka 2023*.
- BPS Kabupaten Pringsewu. (2024). *LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024 BPS KABUPATEN PRINGSEWU TRIWULAN III-2024*.
- Citradewi, R. A., & Rotzami, R. (2024). Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui Call Center 112. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 50–75. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4458>
- Hutahayan John Fresly. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik* (PublishDeep, Ed.). Deepublish Publisher.
- Lase, P. P. (2021). Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5, 135–144. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i2>