

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

Skripsi

Oleh

ELSA RAMA PERTIWI

NPM 2416041093



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian adalah fondasi filosofis dan perspektif yang digunakan peneliti untuk memahami, menginterpretasikan, dan menganalisis fenomena yang sedang diteliti. Dalam konteks ilmu administrasi publik, paradigma berperan sebagai dasar dalam menjelaskan bagaimana pemerintah memaknai peran serta fungsinya dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Setiap paradigma memiliki fokus nilai dan tujuan yang beragam, mulai dari peningkatan efisiensi birokrasi, efektivitas pengelolaan, hingga pemberdayaan dan keterlibatan warga.

Penelitian ini menggunakan paradigma New Public Service (NPS) sebagai landasan utama dalam menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan publik melalui layanan call center pengaduan sosial dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu. Paradigma NPS dipilih karena menekankan nilai-nilai kemanusiaan, empati, dan demokrasi dalam pelayanan publik yang sejalan dengan karakter layanan call center yang berfungsi sebagai sarana komunikasi langsung antara pemerintah dan warga.

Marliani, et.al(2025) menyatakan bahwa paradigma New Public Service menekankan pentingnya hubungan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan berkeadilan. Pemerintah tidak hanya menjalankan fungsi administratif semata, tetapi juga harus membangun kepercayaan, empati, serta tanggung jawab moral terhadap warga negara. Dengan demikian, fokus pelayanan berubah dari sekadar pencapaian kinerja birokrasi menjadi pelayanan yang didasarkan pada nilai-nilai (value-driven service).

Dalam penelitian ini, paradigma New Public Service sangat tepat digunakan karena layanan call center pengaduan sosial di Kabupaten Pringsewu merupakan bentuk nyata partisipasi masyarakat dalam tata pemerintahan.

Layanan tersebut tidak hanya berperan sebagai sarana pelaporan masalah sosial, tetapi juga sebagai wadah dialog antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai solusi bersama. Dengan pendekatan NPS, idealnya layanan call center dijalankan berdasarkan prinsip keterbukaan, empati, dan akuntabilitas, sehingga warga merasa dihargai, didengarkan, dan terlibat dalam proses penyelesaian pengaduan. Dengan demikian, paradigma New Public Service memberikan kerangka berpikir yang holistik bagi penelitian ini. Paradigma ini menuntun peneliti untuk tidak hanya menilai efektivitas layanan secara administratif, tetapi juga meninjau aspek nilai-nilai sosial dan moral dalam pelayanan publik.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe asosiatif-verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan publik melalui layanan call center pengaduan sosial (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) di Kabupaten Pringsewu.

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugeng, 2022). Pendekatan ini diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, di mana data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian yang sudah dirancang sebelumnya, kemudian dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian asosiatif-verifikatif dipilih karena penelitian ini tidak sekadar menggambarkan fenomena pelayanan publik, tetapi juga berupaya menguji serta membuktikan adanya hubungan sebab-akibat antara variabel yang diteliti. Pendekatan ini menghasilkan kesimpulan yang objektif berdasarkan data empiris.

Dalam hasil penelitian Widiyanto dan Zunaidi (2024) dalam *Jurnal Tatakelola Pemerintahan* yang menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam model SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Surabaya. Penelitian lain oleh Nugraha et al. (2023) juga

menegaskan bahwa aspek *reliability* dan *assurance* menjadi faktor dominan penentu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital.

Dengan dasar tersebut, pendekatan kuantitatif-asosiatif ini dinilai tepat untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

3.3 Metode Operasional Konsep

Dalam penelitian ini, operasionalisasi konsep penting untuk menjembatani antara teori dan pengukuran empiris. Dengan operasionalisasi, masing-masing variabel (independen dan dependen) diberi indikator yang jelas agar dapat diuji secara kuantitatif menggunakan instrumen (kuesioner).

3.3.1 Variabel Independen (X): Kualitas Pelayanan Publik melalui Call Center Pengaduan Sosial

Variabel kualitas pelayanan publik di sini dimaknai sebagai persepsi masyarakat terhadap mutu layanan call center pengaduan sosial yang diberikan oleh pemerintah daerah. Untuk mengukur aspek kualitas tersebut, penelitian ini menggunakan adaptasi dari model SERVQUAL. Namun, agar relevan dengan konteks call center pengaduan sosial, peneliti menambahkan satu dimensi khusus, yaitu Transparansi, selain 5 dimensi klasik SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Penambahan dimensi transparansi ini didasarkan pada kebutuhan agar layanan pengaduan sosial bersifat terbuka kepada masyarakat mengenai tindak lanjut dan hasil pengaduan, sehingga masyarakat merasa dilibatkan. Berikut tabel operasionalisasi variabel independen:

No.	Dimensi	Indikator	Definisi Operasional
1.	Tangible (Bukti Fisik)	a. Ketersediaan sarana <i>call center</i> (telepon, WhatsApp, aplikasi) b. Kelengkapan peralatan komunikasi	Sejauh mana sarana dan prasarana fisik yang mendukung <i>call center</i> pengaduan sosial dipersepsikan

		(telepon, jaringan, sistem) c. Tampilan fasilitas fisik jika ada (ruang layanan, petugas front office)	lengkap, memadai, dan representatif oleh masyarakat
2.	Reliability (Keandalan)	a. Konsistensi layanan dari waktu ke waktu b. Kejelasan prosedur pengaduan (tata cara, langkah) c. Ketepatan informasi yang diberikan kepada pengadu	Sejauh mana <i>call center</i> pengaduan sosial mampu menjalankan layanan sesuai janji, tanpa menyimpang, dan memberikan informasi yang tepat
3.	Responsiveness (Ketanggapan)	a. Kecepatan petugas merespons pengaduan b. Kesigapan memberi solusi atau tindak lanjut c. Ketersediaan petugas dalam waktu kerja	Sejauh mana petugas <i>call center</i> cepat, sigap, dan tanggap dalam menanggapi aduan masyarakat
4.	Assurance (Jaminan)	a. Keamanan data pengadu b. Kompetensi / pengetahuan petugas (mengenai aturan, prosedur) c. Kredibilitas / reputasi layanan dalam menjamin hak pengadu	Sejauh mana masyarakat merasa bahwa layanan <i>call center</i> dapat dipercaya, aman, dan petugas memiliki kompetensi untuk menangani aduan
5.	Empathy (Empati)	a. Perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat	Sejauh mana petugas <i>call center</i> memperlakukan

		b. Keramahan dan kesopanan dalam komunikasi c. Tingkat personalisasi atau kepekaan terhadap kondisi pengadu	masyarakat sebagai individu dengan perhatian dan empati
6.	Transparency (Transparansi)	a. Keterbukaan informasi mengenai status pengaduan b. Kejelasan hasil penyelesaian masalah c. Mekanisme informasi tindak lanjut kepada pengadu	Sejauh mana proses dan hasil pengaduan dijelaskan secara terbuka kepada masyarakat agar tidak terjadi ketidakpastian

Semua indikator di atas diukur menggunakan skala Likert 1–5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju).

3.3.2 Variabel Dependen (Y): Kepuasan Masyarakat

Variabel kepuasan masyarakat diartikan sebagai penilaian subjektif masyarakat terhadap sejauh mana layanan *call center* pengaduan sosial memenuhi harapan mereka. Berdasarkan literatur pemasaran dan pelayanan publik dan penelitian pelayanan publik terkini misalnya dalam penelitian-penelitian pelayanan publik di era digital, indikator kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Indikator	Definisi Operasional
Kesesuaian harapan dengan hasil pelayanan	Tingkat kesesuaian antara apa yang masyarakat harapkan ketika mengajukan pengaduan dengan hasil konkret yang diterima
Kepuasan terhadap respons petugas	Penilaian masyarakat terhadap kinerja

	petugas <i>call center</i> dalam merespons (kecepatan, ketepatan, kesesuaian jawaban)
Kemudahan mengakses layanan	Persepsi masyarakat tentang kemudahan dalam menggunakan <i>call center</i> (misalnya akses telepon, WhatsApp, aplikasi)
Kepercayaan terhadap layanan <i>call center</i>	Tingkat keyakinan masyarakat bahwa layanan <i>call center</i> akan ditindaklanjuti secara jujur, transparan, dan profesional
Kesediaan untuk menggunakan layanan kembali	Kemauan masyarakat untuk kembali menggunakan <i>call center</i> dalam pengaduan di masa depan jika diperlukan

Indikator-indikator tersebut juga diukur dengan skala Likert 1–5.

3.3.3 Hubungan antara Indikator dan Hipotesis

Berdasarkan operasionalisasi tersebut, data yang terkumpul dapat dianalisis untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Transparency*) memiliki pengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat. Model pengukuran ini memungkinkan penggunaan uji regresi linier berganda, uji t, dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2) guna mengetahui seberapa besar variasi dalam kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan *call center*.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian karena menentukan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan instrumen penelitian berbentuk pertanyaan tertutup yang disusun berdasarkan dimensi dari variabel penelitian (kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat). Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh data numerik dari banyak responden dengan relatif cepat dan efisien. Metode survei dengan kuesioner juga digunakan dalam studi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat : Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan” (Firmansyah & Rosy, 2021) yang menggunakan kuesioner sebagai teknik utama untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap layanan publik.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung bagaimana layanan call center dijalankan, mencakup proses penerimaan aduan, kecepatan petugas dalam merespons, serta bentuk interaksi dengan masyarakat. Metode ini berguna untuk menangkap aspek-aspek yang tidak selalu dapat diidentifikasi melalui kuesioner, seperti kualitas komunikasi, kondisi lingkungan fisik, maupun kendala operasional yang terjadi.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi meliputi pengumpulan data sekunder yang bersumber dari berbagai dokumen resmi, seperti laporan lembaga, data statistik dari BPS, peraturan atau regulasi terkait, serta data internal dari Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu. Data dokumentasi tersebut dimanfaatkan untuk

memberikan gambaran kebijakan serta latar belakang kondisi layanan, baik sebelum maupun selama pelaksanaan penelitian.

3.5 Metode Pengujian Data

Pengujian data pada penelitian ini bertujuan untuk memastikan instrumen penelitian (kuesioner) menghasilkan ukuran yang *valid* (mengukur konstruk yang dimaksud) dan reliabel (konsisten). Pengujian dilakukan bertahap: (1) pemeriksaan validitas isi (*content validity*) sebelum uji lapangan; (2) uji validitas konstruk dan butir pada uji coba (pilot test) menggunakan analisis statistik; dan (3) uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi internal dan stabilitas waktu. Berikut penjelasan rinci setiap tahap beserta prosedur teknis dan kriteria keputusan.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas instrumen diuji pada beberapa dimensi: validitas isi (*content validity*), validitas konstruk (*construct validity*) yang meliputi validitas butir (*item validity*) dan validitas konvergen/diskriminan.

a. Validitas Isi (*Content Validity*)

Sebelum kuesioner disebarluaskan, setiap butir dikaji oleh panel ahli (*expert review*) yang terdiri atas 3–5 dosen/praktisi pelayanan publik dan/atau pakar metodologi. Para ahli diminta menilai setiap butir terhadap kriteria relevansi, kejelasan, dan kecocokan dengan konstruk yang dimaksud. Penilaian dapat menggunakan skala 4-point (1 = tidak relevan sampai 4 = sangat relevan). Dari penilaian ini dihitung Content Validity Index (CVI) pada tingkat item (I-CVI) dan skala (S-CVI). Butir dengan $I-CVI < 0,78$ direvisi atau dihapus (standar umum dalam literatur instrumen). Langkah ini penting untuk memastikan cakupan indikator relevan sebelum pengujian statistik lebih lanjut. Metode pemeriksaan dan nilai

ambang ini direkomendasikan dalam studi-studi validasi instrumen mutakhir.

b. Validitas Butir (*Item Validity*) - Korelasi Item Total (*Pearson Pruduct Moment*)

Setelah revisi awal, dilakukan uji coba (*pilot test*) pada sampel kecil (30–50 responden yang sejenis dengan populasi) untuk menghitung korelasi item-total menggunakan Pearson Product Moment. Setiap skor butir dikorelasikan dengan skor total (total skor konstruk atau total keseluruhan). Kriteria keputusan yang digunakan pada penelitian ini: item dikatakan valid bila nilai korelasi (r) signifikan pada $\alpha = 0,05$ dan r hitung $\geq 0,30$ dianggap layak (nilai ambang konservatif; nilai lebih tinggi lebih diinginkan). Jika ada butir dengan korelasi rendah atau tidak signifikan, butir tersebut dievaluasi kembali (direvisi redaksional atau dihapus). Penggunaan korelasi item-total sebagai langkah awal validasi butir masih umum diterapkan pada kajian kuantitatif pelayanan publik.

c. Validitas Konstruk (*Construct Validity*)

Untuk memastikan bahwa butir-butir merefleksikan dimensi yang dihipotesiskan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, transparency*), dilakukan analisis faktor eksploratori (Exploratory Factor Analysis / EFA) atau, bila model teoritis sudah jelas dan sampel memadai, analisis konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis / CFA*).

- Pada EFA: penggunaan metode ekstraksi (*Principal Axis Factoring*) dan rotasi (*Promax/Oblimin* jika faktor saling berkorelasi). Kriteria faktorisasi: eigenvalue > 1 , *loading* faktor tiap butir $\geq 0,40$, dan communalities $\geq 0,30$. Butir yang cross-

load tinggi ($> 0,40$ pada >1 faktor) dievaluasi untuk dihapus atau direvisi.

- Pada CFA (PLS-SEM atau CB-SEM): periksa indeks kecocokan model (*fit indices*) jika CB-SEM digunakan, atau pada PLS periksa indicator loadings, *Average Variance Extracted* (AVE) ($\geq 0,50$) untuk validitas konvergen, dan Cross-loadings/HTMT untuk validitas diskriminan. Jika AVE $< 0,50$ namun composite reliability baik ($> 0,60$ – $0,70$), beberapa sumber membolehkan mempertahankan konstruk dengan catatan perbaikan instrumen. Pendekatan gabungan (EFA dulu, kemudian CFA pada sampel berbeda) memberikan bukti konstruk yang kuat. Langkah-langkah ini selaras dengan praktik validasi instrumen terbaru.

d. Validitas Kriteria (*Criterion Validity*, bila relevan)

Jika tersedia variabel eksternal yang menjadi tolok ukur, dapat dilakukan uji korelasi antara skor instrumen dengan kriteria eksternal (data administratif: waktu penyelesaian aduan, persentase tindak lanjut). Koefisien korelasi yang signifikan menguatkan bukti validitas kriteria. Proses validasi bersifat iteratif: hasil pilot test dapat memicu revisi butir, panel ahli menilai kembali, lalu dilakukan uji statistik ulang hingga instrumen memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan. Metode ini didukung oleh literatur modern tentang pengembangan dan validasi kuesioner.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Setelah butir-butir dinyatakan valid, langkah berikutnya memastikan instrumen menghasilkan pengukuran yang konsisten (*reliabel*). Pengujian reliabilitas mencakup reliabilitas internal (*internal consistency*), *composite reliability*, dan bila memungkinkan *test-retest* untuk reliabilitas stabilitas waktu.

a. Reliabilitas Internal – *Cronbach's Alpha*

Pengujian reliabilitas internal dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* (α) untuk setiap konstruk/dimensi. *Cronbach's Alpha* mengukur konsistensi internal antar-item dalam satu skala. Kriteria keputusan yang umum digunakan dalam penelitian sosial adalah: $\alpha \geq 0,70$ (cukup), $\alpha \geq 0,80$ (baik), dan $\alpha \geq 0,90$ (sangat baik). Jika $\alpha < 0,70$ pada suatu dimensi, langkah yang dilakukan:

- Periksa item-total *correlation* untuk mengidentifikasi item bermasalah; item dengan *corrected item-total correlation* $< 0,30$ dapat dipertimbangkan untuk dihapus.
- Periksa apakah menghapus item tertentu meningkatkan nilai α (SPSS menyediakan tabel “*Cronbach's Alpha if Item Deleted*”).
- Jika penghapusan item tidak memperbaiki α atau mengurangi cakupan konstruk, pertimbangkan revisi butir atau penambahan item.

Cronbach's Alpha tetap menjadi patokan luas meskipun literatur terbaru juga merekomendasikan memadukannya dengan ukuran reliabilitas lain. Penekanan pada interpretasi dan tindakan korektif jika α rendah sesuai praktik bidang.

b. *Composite Reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE)

Pada model yang dianalisis menggunakan teknik SEM (terutama PLS-SEM), selain *Cronbach's Alpha* dianjurkan menghitung *Composite Reliability* (CR) untuk menilai konsistensi konstruk. $CR > 0,70$ menunjukkan reliabilitas konstruk yang baik. Untuk validitas konvergen juga diperiksa AVE; $AVE \geq 0,50$ menunjukkan bahwa konstruk menjelaskan

lebih dari 50% varians indikatornya. Jika AVE sedikit di bawah 0,50 tetapi CR memadai ($>0,60-0,70$), beberapa studi mempertimbangkan tetap mempertahankan konstruk dengan catatan perbaikan di masa depan. Penggunaan CR dan AVE semakin umum pada studi-studi validasi kontemporer.

c. *Test-Retest* (Stabilitas Waktu)

Jika sumber daya memungkinkan, reliabilitas test-retest dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada subsampel yang sama pada dua waktu berbeda (mis. jeda 2 minggu–4 minggu). Koefisien korelasi (*Pearson's r* atau *Intraclass Correlation Coefficient/ICC*) antara skor waktu 1 dan waktu 2 dijadikan ukuran stabilitas; nilai ICC atau $r \geq 0,70$ dianggap menunjukkan stabilitas yang memadai. *Test-retest* berguna untuk memastikan instrumen tidak sensitif terhadap fluktuasi waktu pendek sehingga mengukur konstruk yang stabil.

d. Tindakan Perbaikan Jika Reliabilitas Rendah

Apabila reliabilitas pada suatu dimensi terbukti rendah, langkah korektif yang disarankan meliputi revisi redaksional butir (misalnya bahasa dan tingkat pemahaman), penghapusan butir yang bermasalah, penambahan butir untuk memperluas cakupan isi, atau jika permasalahan bersifat struktural, melakukan evaluasi ulang terhadap pembentukan faktor (EFA ulang). Semua perubahan ini didokumentasikan dan diuji kembali melalui pilot test hingga tingkat reliabilitas memenuhi standar yang ditetapkan.

3.5.3 Pelaporan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam laporan penelitian, hasil uji pelaporan disusun sebagai berikut:

- 1) ringkasan hasil *Content Validity Index* (I-CVI dan S-CVI) beserta keputusan butir yang direvisi/dihapus,
- 2) tabel korelasi *item-total* (nilai r , signifikansi) dan keputusan validitas butir;
- 3) hasil EFA/CFA: *loading* faktor, *communalities*, *eigenvalue/fit indices*,
- 4) nilai *Cronbach's Alpha* per konstruk, *Composite Reliability*, dan AVE,
- 5) jika dilakukan, hasil *test-retest* (ICC atau *Pearson r*). Pelaporan yang transparan memudahkan pembaca menilai kualitas instrumen dan keandalan temuan penelitian. Praktik pelaporan semacam ini dianjurkan dalam literatur metodologi kuantitatif modern.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses penting dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna. Proses ini dilakukan agar peneliti dapat menarik kesimpulan, menjawab rumusan masalah, serta menguji hipotesis penelitian secara sistematis.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). SPSS adalah perangkat lunak komputer yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data statistik dalam penelitian sosial, ekonomi, kesehatan, dan administrasi publik. Menurut Pallant (2020), SPSS membantu peneliti melakukan berbagai analisis statistik seperti uji validitas, reliabilitas, regresi, korelasi, serta pengujian hipotesis secara cepat dan akurat. Dengan menggunakan SPSS, peneliti tidak perlu menghitung secara manual, karena program ini secara otomatis melakukan perhitungan matematis dan menampilkan hasil dalam bentuk tabel serta grafik yang mudah dipahami.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai data yang diperoleh dari kuesioner, baik terkait karakteristik responden maupun tanggapan terhadap variabel penelitian. Data ditampilkan dalam bentuk frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata (*mean*). analisis deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi empiris objek penelitian tanpa membuat generalisasi yang luas. Dalam konteks ini, analisis deskriptif akan menampilkan seberapa besar tingkat penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik melalui *call center* dan tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan model statistik memenuhi kriteria yang dibutuhkan. Langkah-langkahnya meliputi:

1) Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk memastikan data residual berdistribusi normal. Dalam SPSS, normalitas diuji dengan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S) atau Shapiro-Wilk, serta dilihat dari grafik P-P Plot dan Histogram. Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$ maka data dianggap berdistribusi normal

2) Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk memastikan antarvariabel independen tidak memiliki korelasi tinggi. Diperiksa menggunakan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Kriteria yang digunakan adalah Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan mengetahui apakah varians residual antar pengamatan sama. Dalam SPSS, pengujian ini dilakukan dengan Uji Glejser atau melalui grafik Scatterplot. Jika nilai signifikansi > 0,05 dan pola sebaran titik acak, maka data bebas dari heteroskedastisitas

3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah semua uji asumsi terpenuhi, dilakukan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Model regresi linear berganda dalam penelitian ini ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan masyarakat
- X_1 – X_6 = Dimensi kualitas pelayanan publik
- a = Konstanta
- b_1 – b_6 = Koefisien regresi masing-masing variabel independen
- e = Error atau gangguan residu

Analisis ini dilakukan menggunakan SPSS. Hasil keluaran SPSS akan menunjukkan nilai koefisien, arah hubungan (positif atau negatif), dan tingkat signifikansi masing-masing variabel.

3.6.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak. Tiga jenis pengujian yang digunakan adalah Uji t (parsial), Uji F (simultan), dan Koefisien Determinasi (R^2).

1) Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Hipotesis parsial diterima apabila nilai t hitung $>$ t tabel dan Sig. $<$ 0,05.

2) Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Hipotesis diterima apabila F hitung $>$ F tabel dan Sig. $<$ 0,05.

3) Koefisien Determinasi (R^2).

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi variabel dependen (kepuasan masyarakat) dapat dijelaskan oleh variabel independen (kualitas pelayanan). Nilai R^2 mendekati 1 menunjukkan model yang baik.

3.6.5 Interpretasi Hasil Analisis

Hasil uji regresi yang dihasilkan oleh SPSS akan diinterpretasikan untuk menentukan dimensi mana dari kualitas pelayanan publik yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat. Interpretasi hasil analisis ini juga dikaitkan dengan paradigma *New Public Service* (NPS) yang menekankan pentingnya orientasi pelayanan publik yang responsif, transparan, partisipatif, dan berfokus pada kepentingan masyarakat, bukan hanya efisiensi birokrasi.

3.7 Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian memiliki batasan yang perlu diakui agar pembaca dapat memahami cakupan dan keterbatasan hasil yang diperoleh. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1) Ruang lingkup yang terbatas

Penelitian ini hanya memfokuskan pada layanan call center pengaduan sosial di Kabupaten Pringsewu, sehingga hasil yang diperoleh belum dapat digeneralisasi untuk semua jenis pelayanan publik di daerah lain ataupun layanan publik yang tidak menggunakan sistem call center.

2) Responden dan instrumen

Meskipun instrumen telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemungkinan masih terdapat bias respon, seperti jawaban yang dipengaruhi oleh keinginan responden agar terlihat baik. Selain itu, tidak semua aspek kualitas pelayanan mungkin tertangkap oleh variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

3) Metode kuantitatif tanpa pendalaman kualitatif

Pendekatan yang digunakan berupa survei kuantitatif dengan kuesioner, sehingga memberikan keterbatasan dalam memberikan penjelasan mendalam mengenai alasan di balik pilihan jawaban responden, seperti konteks sosial, motivasi, atau interpretasi yang mendalam.

4) Pengaruh variabel eksternal yang tidak dikontrol

Terdapat faktor eksternal di luar model penelitian yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, misalnya kondisi ekonomi, pengalaman pelayanan sebelumnya, atau perubahan kebijakan di tingkat lokal, yang tidak dimasukkan dalam analisis penelitian.

5) Waktu pengumpulan data

Data dikumpulkan dalam periode waktu tertentu, sehingga persepsi masyarakat dapat berubah setelah pengumpulan data, misalnya akibat perbaikan layanan, program promosi, atau insiden tertentu. Oleh karena

itu, hasil penelitian hanya mencerminkan kondisi pada waktu pengumpulan data dilakukan.

6) Metode analisis terbatas pada regresi linear berganda

Analisis dengan regresi linear berganda hanya mampu menguji hubungan antarvariabel secara langsung, namun tidak dapat menjelaskan hubungan kausal yang kompleks ataupun peran mediasi dan moderasi secara mendalam. Oleh sebab itu, penelitian lanjutan disarankan menggunakan metode seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) atau pendekatan *mixed methods*.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pringsewu. (2024). *Kabupaten Pringsewu Dalam Angka 2024*. Pringsewu: BPS.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi pembuatan e-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Marliani, L., Henriyani, E., & Djadjuli, R. D. (2025). PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK DALAM TEORI DAN PRAKTEK. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 542-549.
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public service quality dan customer satisfaction: Mengekplorasi atribut kualitas pelayanan pada sektor publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 167-174.
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS*. Routledge.
- Sugeng, B. (2022). *Fundamental metodologi penelitian kuantitatif (eksplanatif)*. Deepublish.
- Widianto, H., & Zunaidi, R. A. (2024). Measuring the Level of Public Service Quality Using SERVQUAL Method in Gayungan Village, Surabaya City. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 78-87.