

**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
LAMPUNG
2025**

DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penulisan.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	11
2.3 Kerangka Berpikir	15
2.4 Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Paradigma Penelitian	18
3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	19
3.3 Metode Operasional Konsep	20
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5 Metode Pengujian Data	25
3.6 Metode Analisis Data.....	31
3.7 Keterbatasan Penelitian	34
DAFTAR PUSTAKA.....	36

BAB 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 Rumusan Masalah

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?

1.3 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.

1.4 Manfaat 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.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.2 Penelitian Terdahulu

Suatu penelitian tidak mungkin berdiri sendiri karena selalu memiliki keterkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Studi terdahulu berperan sebagai referensi dan pedoman bagi peneliti dalam menegaskan persamaan, perbedaan, serta kebaruan yang ditawarkan penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu, penelitian sebelumnya juga dapat menyediakan data relevan yang berguna sebagai sumber informasi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
1.	Citrawati & Rotzami (2024)	Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui <i>Call Center 112</i>	Kualitas pelayanan (responsivitas, empati, transparansi) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat	Sama-sama meneliti kualitas layanan berbasis <i>call center</i>
2.	Lase (2021)	Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Profesionalisme petugas berkontribusi besar terhadap kepercayaan masyarakat	Relevan karena menekankan peran SDM dalam membangun kepuasan
3.	Azizah dkk. (2023)	Kualitas Pelayanan di Mall Pelayanan Publik	Dimensi keandalan dan responsivitas paling dominan	Relevan karena meneliti kualitas

		Kabupaten Tabalong	dalam membentuk kepuasan masyarakat	pelayanan publik dengan dimensi SERVQUAL
4.	Hutahayan (2020)	Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik	Transparansi informasi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik	Relevan karena menekankan pentingnya transparansi dalam pelayanan publik

Dari telaah berbagai penelitian sebelumnya, tampak adanya kecenderungan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, khususnya pada dimensi responsivitas, keandalan, profesionalisme petugas, empati, serta keterbukaan informasi. Kendati demikian, peneliti menemukan bahwa kajian yang menyoroti secara khusus kualitas layanan *call center* pengaduan sosial di lingkup kabupaten masih sangat terbatas. Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk mengisi kekurangan tersebut.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, karena kualitas ini mencerminkan seberapa baik suatu lembaga publik dapat memenuhi harapan dan kebutuhan warga sebagai penerima layanan. Menurut Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat (Akhyar, 2023), pelayanan yang cepat, tepat, akurat, efisien, mudah diakses, dan responsif

terhadap kebutuhan masyarakat akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut menegaskan bahwa indikator-indikator seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan atau kepastian (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangibles) sangat berperan dalam menciptakan persepsi kualitas pelayanan publik yang baik.

Misalnya, di dalam penelitian yang dilakukan di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan oleh Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Pembuatan E KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan (Firmansyah & Rosy, 2021), ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi variabel sebesar 62 %. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya faktor tambahan tetapi bisa menjadi salah satu pendorong utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dalam kerangka teoretis, kualitas pelayanan publik dapat didekati dari dua sudut pandang: (1) perspektif pelayanan sebagai aktivitas atau proses (service process) yang mencakup bagaimana masyarakat dilayani, prosedur pengaduan, mekanisme pelayanan, dan (2) perspektif hasil (service outcome) yang mencerminkan persepsi masyarakat terhadap hasil pelayanan yang diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi variabel yang mencakup dimensi-dimensi operasional yang dapat diukur dan dievaluasi sebagai dasar pengambilan kebijakan perbaikan.

2.2.2 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. Konsep ini sangat penting karena dalam banyak sistem evaluasi pelayanan publik, kepuasan masyarakat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja pelayanan jika masyarakat merasa puas, maka dapat dikatakan pelayanan publik telah memenuhi harapannya. Sebaliknya, ketidakpuasan menunjukkan adanya gap antara harapan dan realisasi pelayanan.

Secara teoritis, kepuasan masyarakat dapat dipahami melalui kerangka Disconfirmation Theory, yaitu perbedaan antara harapan (expectation) dan kinerja yang dirasakan (performance). Bila kinerja yang dirasakan lebih besar dari harapan, maka masyarakat akan merasa puas, tetapi bila lebih rendah, maka muncul ketidakpuasan.

Dalam praktik pelayanan publik ini berarti bahwa apabila layanan call centre pengaduan sosial berjalan dengan baik (akses mudah, tanggapan cepat, alur jelas, petugas komunikatif, tindak lanjut transparan) maka harapan masyarakat akan terpenuhi atau bahkan terlampaui, sehingga tingkat kepuasan meningkat.

2.2.3 Teori Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan

Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat merupakan dua konsep yang memiliki hubungan erat serta saling memengaruhi. Kualitas pelayanan publik mencerminkan bagaimana pemerintah menjalankan fungsi pelayanan terhadap masyarakat dengan prinsip profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Sementara itu, kepuasan masyarakat menggambarkan sejauh mana masyarakat merasa kebutuhan dan harapannya telah terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan pemerintah.

Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan adanya kemudahan akses, kecepatan respons, kejelasan informasi, dan sikap petugas yang sopan serta komunikatif. Jika unsur-unsur tersebut terpenuhi, masyarakat akan merasa dilayani dengan baik sehingga timbul kepuasan. Sebaliknya, ketika pelayanan diberikan dengan cara yang lambat, berbelit-belit, atau tidak memberikan hasil yang diharapkan, masyarakat akan merasa tidak puas dan kepercayaan mereka terhadap pemerintah dapat menurun. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik berperan penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Kualitas pelayanan yang baik akan membangun citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Ketika masyarakat merasa diperlakukan dengan hormat, diberikan informasi yang jelas, serta memperoleh solusi atas permasalahan yang mereka ajukan, maka kepuasan mereka akan meningkat. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan, muncul rasa kecewa yang dapat menurunkan loyalitas masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks layanan call center pengaduan sosial, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terlihat sangat nyata. Layanan ini menjadi jembatan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah daerah. Pelayanan yang cepat, responsif, dan empatik dari petugas call center akan menumbuhkan kepercayaan serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Sebaliknya, apabila petugas kurang tanggap, tidak sopan, atau tidak memberikan tindak lanjut yang jelas, maka kepuasan masyarakat akan menurun.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor penentu tingkat kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari segi proses, sikap petugas, maupun hasil layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Hubungan antara keduanya bersifat langsung dan berkesinambungan, di mana peningkatan kualitas pelayanan publik akan berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

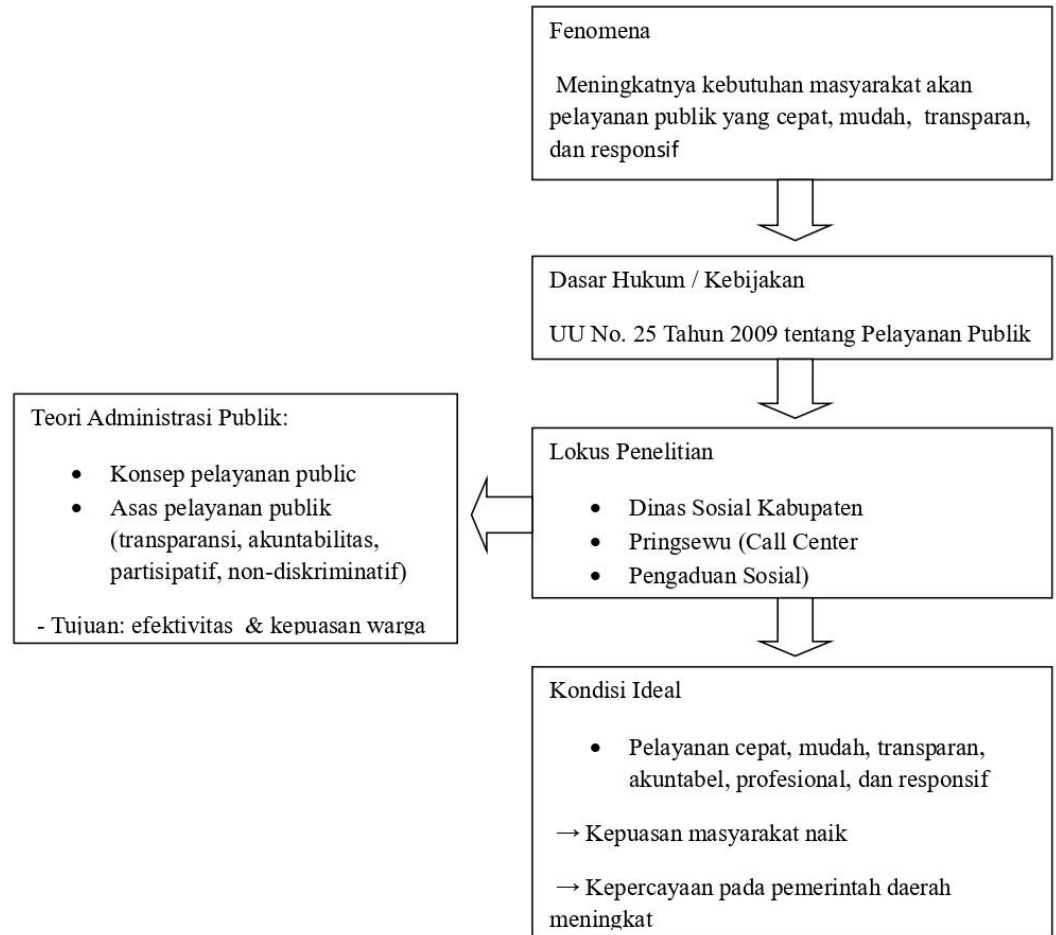
2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini membangun kerangka pikir bahwa kualitas pelayanan *call center* pengaduan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.. Kualitas layanan yang baik dinilai dapat menciptakan pengalaman positif, menumbuhkan rasa dihargai, serta memperkuat kepercayaan warga terhadap pemerintah.

Call center sebagai sarana komunikasi langsung berperan sebagai representasi pemerintah di hadapan masyarakat. Ketika petugas mampu menunjukkan profesionalisme, responsivitas, serta menyampaikan informasi secara jelas dan transparan, tingkat kepuasan masyarakat cenderung meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang lamban, tidak konsisten, atau informasi yang disampaikan kurang jelas berpotensi menurunkan kepuasan dan bahkan merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Kerangka pikir ini menghubungkan variabel independen yaitu kualitas pelayanan publik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan transparansi*) dengan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa semakin baik mutu

pelayanan publik yang disediakan melalui *call center* pengaduan sosial, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu.



2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang disusun berdasarkan teori dan kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya. Hipotesis berfungsi untuk memberikan arah dalam penelitian serta menguji hubungan antarvariabel yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, hipotesis disusun untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik melalui layanan call center pengaduan sosial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu.

Kualitas pelayanan publik yang baik tercermin dari pelayanan yang cepat, akurat, responsif, serta disertai sikap empati dari petugas. Apabila pelayanan diberikan dengan profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat. Berdasarkan pemikiran tersebut, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Kualitas pelayanan publik melalui layanan call center pengaduan sosial berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu.

H₂: Bukti fisik (tangibles) dari layanan call center pengaduan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

H₃: Keandalan (reliability) petugas dalam menangani pengaduan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

H₄: Daya tanggap (responsiveness) petugas dalam merespons pengaduan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

H₅: Jaminan (assurance) pelayanan yang diberikan melalui call center berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

H₆: Empati (empathy) petugas dalam memberikan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

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).

2.2.3 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 (telepon, jaringan, sistem) c. Tampilan fasilitas fisik jika ada (ruang layanan, petugas front office)	Sejauh mana sarana dan prasarana fisik yang mendukung <i>call center</i> pengaduan sosial dipersepsikan 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)	Sejauh mana masyarakat merasa bahwa layanan <i>call center</i> dapat dipercaya, aman, dan petugas

		c. Kredibilitas / reputasi layanan dalam menjamin hak pengadu	memiliki kompetensi untuk menangani aduan
5.	Empathy (Empati)	a. Perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat b. Keramahan dan kesopanan dalam komunikasi c. Tingkat personalisasi atau kepekaan terhadap kondisi pengadu	Sejauh mana petugas <i>call center</i> memperlakukan 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, Transparansi) 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 Product Moment*)

Setelah revisi awal, dilakukan uji coba (*pilot test*) pada sampel kecil (misalnya, 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 (mis. 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 (mis. Principal Axis Factoring) dan rotasi (mis. 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 (mis. 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,

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 :

a) 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.

b) 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 $VIF < 10$.

c) 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:

- Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 6(2), 103-113.
- 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*.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pringsewu. (2024). *Kabupaten Pringsewu Dalam Angka 2024*. Pringsewu: BPS.

- BPS Kabupaten Pringsewu. (2024). *LAPORAN HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024 BPS KABUPsATEN 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>
- 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.
- 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.
- Hutahayan John Fresly. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik* (PublishDeep, Ed.). Deepublish Publisher.
- Hutahayan, J. F. (2020). *Faktor pengaruh kebijakan keterbukaan informasi dan kinerja pelayanan publik (Studi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*. Deepublish.
- 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>
- 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.