

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Pra-Sarana terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Penanganan Keluhan pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Makassar**

**Andhy Richard Andreas<sup>1✉</sup>, Muhammad Yunus<sup>2</sup>, Dian Anggriani Utina<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Pascasarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar

### **Abstrak**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 68% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masih berada pada kategori “cukup puas” dan belum optimal, yang mengindikasikan pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat di Kelurahan Melayu Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pra-sarana terhadap kepuasan masyarakat melalui penanganan keluhan pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kepada masyarakat kelurahan Melayu secara acak. Analisis data menggunakan analisis jalur yang diolah melalui SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa kualitas pelayanan dan sarana pra-sarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap penanganan keluhan masyarakat. selanjutnya, kualitas pelayanan dan sarana pra-sarana juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan yang responsif dan transparan mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik. Lebih lanjut, hasil analisis mediasi menunjukkan bahwa penanganan keluhan berperan sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pra-sarana terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini bermakna bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan ketersediaan sarana pra-sarana yang memadai akan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat apabila didukung oleh sistem penanganan keluhan yang baik

**Kata Kunci:** *kualitas Pelayanan; Sarana Prasarana; Penanganan Keluhan; Kepuasan Masyarakat*

### **Abstract**

The Community Satisfaction Index (CSI) of 68% indicates that the level of satisfaction is still in the “moderately satisfied” category and not yet optimal, suggesting that public services have not fully met community expectations in Malayu Subdistrict, Makassar City. This study aims to examine and analyze the effect of service quality and facilities/infrastructure on community satisfaction through complaint handling at the Malayu Subdistrict Office. This research uses a quantitative approach with descriptive and verificative methods. Data were collected through questionnaires distributed randomly to residents of the Malayu Subdistrict.

Data analysis was conducted using path analysis processed with SPSS. The results show that service quality and facilities/infrastructure have a positive and significant effect on complaint handling. Furthermore, service quality and facilities/infrastructure also have a positive and significant effect on community satisfaction. Complaint handling has a positive and significant effect on community satisfaction, indicating that responsive and transparent complaint-handling mechanisms can enhance positive public perceptions of services. In addition, mediation analysis reveals that complaint handling acts as an intervening variable mediating the effect of service quality and facilities/infrastructure on community satisfaction. This implies that improving service quality and providing adequate facilities will be more effective in increasing community satisfaction when supported by effective complaint-handling systems.

**Keywords:** Service Quality; Facilities; Complaint Handling; Satisfaction.

---

Copyright (c) 2026 Andhy Richard Andreas

✉ Corresponding author :

Email Address : [arichardandhy@gmail.com](mailto:arichardandhy@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan tepat sasaran guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam praktik pemerintahan modern, tingkat kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur utama keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan yang tinggi akan mendorong meningkatnya kepercayaan serta partisipasi masyarakat terhadap pemerintah, sehingga upaya peningkatan kepuasan menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kepuasan masyarakat pada dasarnya merupakan bentuk respons terhadap kinerja organisasi publik yang dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas pelayanan yang diterima. Wilkie dalam Nadia (2022) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan reaksi emosional yang muncul setelah masyarakat mengevaluasi pengalaman pelayanan. Perasaan puas akan timbul apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan, sedangkan ketidaksesuaian akan menimbulkan kekecewaan.

Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh perbandingan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Muhammad dan Asep (2020) menyatakan bahwa kepuasan akan tercapai ketika kinerja pelayanan mampu melampaui ekspektasi masyarakat, sementara ketidaksesuaian antara keduanya akan menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Selain itu, kepuasan masyarakat juga mencerminkan hasil evaluasi terhadap kinerja aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan. Musdalifah et al. (2025) mengemukakan bahwa penilaian masyarakat dapat muncul dalam bentuk persepsi positif maupun kritik dan keluhan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya menjadi indikator hasil pelayanan, tetapi juga berfungsi sebagai umpan balik penting bagi perbaikan kinerja pemerintah.

Berbagai faktor diketahui memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, di antaranya kualitas pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta penanganan keluhan. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan membentuk sistem pelayanan publik yang efektif apabila dikelola secara profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan menurut *Parasuraman dalam Harisjati (2022)* mencakup beberapa dimensi utama, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Pelayanan

yang berkualitas tercermin dari kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat, memberikan jaminan rasa aman, bersikap empatik, serta didukung oleh fasilitas yang memadai. Dalam hal ini, sarana dan prasarana juga berperan penting karena fasilitas yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat (Suharto, 2017; Tjiptono dalam Kurniawan dan Suharto, 2021).

Selain kualitas pelayanan dan fasilitas, penanganan keluhan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Singh dan Thaku dalam Nur et al (2024) kepuasan adalah perasaan seseorang dari kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari apa yang telah diterima membandingkan apa yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan Gbetor et al. dalam Zafira (2021) menyebutkan bahwa keluhan merupakan bentuk ketidakpuasan terhadap pelayanan, sedangkan Ndubisi dalam Vibrian (2022) menekankan pentingnya kemampuan organisasi dalam mencegah dan menyelesaikan keluhan secara tepat. Penanganan keluhan yang cepat, responsif, dan solutif dapat meningkatkan kepercayaan serta persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik.

Di Kota Makassar, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai 68% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masih berada pada kategori "cukup puas" dan belum optimal. Kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai permasalahan, seperti rendahnya kualitas pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta belum optimalnya sistem penanganan keluhan di Kelurahan Melayu. Hal tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah daerah dalam mewujudkan visi "Makassar Unggul, Inklusif, Aman, dan Berkelanjutan", sehingga diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kondisi variabel penelitian secara apa adanya, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis melalui analisis data yang diperoleh dari populasi atau sampel penelitian. Fokus penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat melalui penanganan keluhan pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Makassar.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu dengan mengumpulkan data numerik dan menguji hipotesis menggunakan analisis statistik. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan skala Likert untuk mengukur persepsi terhadap variabel penelitian. Melalui pendekatan ini, diharapkan hubungan antarvariabel dapat diidentifikasi secara objektif sehingga mampu memberikan jawaban terhadap permasalahan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Melayu, Kota Makassar, sebanyak 1.014 kepala keluarga. Sampel yang digunakan berjumlah 91 responden dengan teknik *proportionate stratified random sampling*, sehingga setiap wilayah memiliki peluang yang sama untuk terwakili. Analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan SPSS versi 22, yang menurut Noor (2011) merupakan pengembangan regresi berganda untuk menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Teknik analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel penelitian, khususnya untuk melihat peran variabel penanganan keluhan (Y) sebagai

variabel intervening dalam hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dan sarana pra-sarana (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Z).

Model hubungan antarvariabel dalam analisis jalur ini disusun berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, yang selanjutnya divisualisasikan dalam bentuk diagram jalur. Diagram tersebut menunjukkan arah pengaruh antarvariabel serta koefisien jalur yang menggambarkan besarnya pengaruh masing-masing hubungan yang diuji.

### Hasil Analisis dan Uji Hipotesis Persamaan Jalur Pertama

Persamaan jalur sub-struktural pertama dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan sarana pra-sarana (X2) terhadap penanganan keluhan (Y).

**Tabel 1**  
**Uji Analisis Jalur Pertama**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Stan. Coef
	B	Std. Error	
1 (Constant)	5.522	1.202	
Kualitas Pelayanan (X1)	.125	.043	.260

Hasil pengujian persamaan jalur pertama disajikan pada Tabel 1, dengan variabel dependen penanganan keluhan (Y). Berdasarkan nilai *standardized coefficients (Beta)*, maka diperoleh persamaan jalur sebagai berikut:

$$Y = 0,260X_1 + 0,450X_2 + e_1$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sarana pra-sarana memiliki pengaruh positif terhadap penanganan keluhan masyarakat: Berikut adalah interpretasi koefisien jalurnya:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Penanganan Keluhan (Y)  
Nilai koefisien jalur kualitas pelayanan (X1) terhadap penanganan keluhan (Y) sebesar 0,260 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan efektivitas penanganan keluhan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Melayu Kota Makassar, maka semakin baik pula penanganan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat.
2. Pengaruh Sarana Pra-sarana (X2) terhadap Penanganan Keluhan (Y)  
Nilai koefisien jalur sarana pra-sarana (X2) terhadap penanganan keluhan (Y) sebesar 0,450 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa sarana pra-sarana memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan penanganan keluhan. Ketersediaan dan kelayakan sarana pra-sarana yang memadai akan mempermudah proses penanganan keluhan masyarakat.

Untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05).

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Penanganan Keluhan (Y)  
Berdasarkan Tabel 1, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,886 dengan nilai signifikansi 0,005. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,005 < 0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penanganan keluhan masyarakat di Kantor Kelurahan Melayu Kota Makassar. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan publik yang menekankan pentingnya

keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik dalam menciptakan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan mendorong aparatur untuk lebih cepat, tepat, dan adil dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga pada mekanisme penyelesaian masalah yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Hasil penelitian ini mendukung temuan Wirtz (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan efektivitas sistem penanganan keluhan. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepercayaan masyarakat, sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan terbuka dalam menyampaikan keluhan. Selain itu, penelitian Salbiah et al. (2020) juga menunjukkan bahwa pengelolaan keluhan yang didukung oleh kualitas pelayanan yang baik mampu mengurangi ketidakpuasan serta meningkatkan citra lembaga publik.

2. Pengaruh Sarana Pra-sarana (X2) terhadap Penanganan Keluhan (Y) Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 5,004 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti sarana pra-sarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap penanganan keluhan masyarakat di Kantor Kelurahan Melayu Kota Makassar. Sarana dan pra-sarana yang memadai, seperti ruang pelayanan yang tertata dengan baik, ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan, serta akses komunikasi yang mudah, memungkinkan aparatur kelurahan untuk menangani keluhan masyarakat secara lebih cepat dan terstruktur. Fasilitas yang baik juga memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, sehingga proses komunikasi antara masyarakat dan aparatur dapat berjalan secara lebih efektif. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Tamara et al. (2025) yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas pelayanan publik yang memadai memiliki hubungan positif dengan efektivitas pelayanan serta sistem penanganan keluhan masyarakat. Hasil serupa juga ditemukan oleh Musu et al. (2020) yang menyimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas penunjang menjadi faktor utama dalam mempercepat penyelesaian keluhan, karena aparatur dapat bekerja lebih responsif dan efisien dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Selain itu, Pranendra (2016) menegaskan bahwa sarana pra-sarana yang mendukung berperan signifikan dalam mempercepat proses penanganan keluhan di sektor pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengujian jalur pertama, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan sarana pra-sarana secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penanganan keluhan, sehingga persamaan jalur pertama dalam penelitian ini dinyatakan terbukti secara empiris.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan (X1) dan sarana pra-sarana (X2) terhadap penanganan keluhan (Y) digunakan koefisien determinasi, yang dalam analisis regresi berganda ditunjukkan melalui nilai *Adjusted R Square*. Hasil koefisien determinasi persamaan jalur pertama disajikan pada Tabel 2

**Tabel 2**  
**Koefisien Determinasi Persamaan**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.548 <sup>a</sup>	.300	.284

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,300 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,284. Nilai *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa sebesar 28,4% variasi dalam

penanganan keluhan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan sarana pra-sarana yang digunakan dalam model penelitian ini. Sementara itu, sisanya sebesar 71,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor kompetensi aparatur, budaya organisasi, sistem informasi pelayanan, maupun faktor eksternal lainnya.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi, maka besarnya nilai error pada persamaan jalur pertama dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$e_1 = \sqrt{1 - R^2}$$

$$e_1 = \sqrt{1 - 0,300} = \sqrt{0,700} = 0,837$$

Nilai error sebesar 0,837 menunjukkan bahwa masih terdapat pengaruh faktor lain di luar kualitas pelayanan dan sarana pra-sarana yang memengaruhi penanganan keluhan masyarakat di Kantor Kelurahan Melayu Kota Makassar.

### Hasil Analisis dan Uji Hipotesis Persamaan Jalur Kedua

Persamaan jalur sub-struktural kedua dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (X1), sarana pra-sarana (X2), dan penanganan keluhan (Y) terhadap kepuasan masyarakat (Z).

**Tabel 3**  
**Uji Analisis Jalur Persamaan Jalur**

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients		Stan Coef
		B	Std. Error	
Model				Beta
1	(Constant)	4.076	.898	
	Kualitas Pelayanan (X1)	.132	.030	.332
	Sarana Pra-sarana	.430	.033	.365

Hasil pengujian persamaan jalur kedua disajikan pada Tabel 4.16, dengan variabel dependen kepuasan masyarakat (Z). Berdasarkan nilai standardized coefficients (Beta), maka diperoleh persamaan jalur sebagai berikut:

$$Z = 0,332X_1 + 0,365X_2 + 0,310Y + e_2$$

Dari persamaan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sarana pra-sarana, dan penanganan keluhan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Berikut adalah interpretasi koefisien jalurnya:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Z)  
Nilai koefisien jalur kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Z) sebesar 0,332 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Melayu Kota Makassar.
2. Pengaruh Sarana Pra-sarana (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Z)  
Nilai koefisien jalur sarana pra-sarana (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Z) sebesar 0,365, yang merupakan nilai tertinggi di antara variabel independen lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sarana pra-sarana memiliki peran yang dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat
3. Pengaruh Penanganan Keluhan (Y) terhadap Kepuasan Masyarakat (Z)  
Nilai koefisien jalur penanganan keluhan (Y) terhadap kepuasan masyarakat (Z) sebesar 0,310 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif penanganan keluhan masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan akan semakin meningkat.

Untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05).

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Z)

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,354 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Melayu Kota Makassar. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktora et al. (2023) yang menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, serta disertai sikap aparatur yang ramah dan profesional mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, sehingga masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan kebutuhannya. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja lembaga publik. Penelitian Lanin dan Hermanto (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, tetapi juga terhadap tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Ketika masyarakat menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan, maka akan terbentuk rasa puas yang mendorong kepercayaan dan sikap positif terhadap lembaga penyedia layanan.

2. Pengaruh Sarana Pra-sarana (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Z)

Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 4,418 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti sarana pra-sarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Anela (2021) serta Agustina dan Nuzleha (2024) yang menyatakan bahwa sarana pra-sarana yang memadai berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Fasilitas pelayanan yang lengkap, tertata dengan baik, dan berfungsi secara optimal mampu menciptakan kenyamanan serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Firdaus et al. (2023) yang menyatakan bahwa sarana pra-sarana tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh sarana pra-sarana terhadap kepuasan masyarakat sangat bergantung pada pelayanan dan karakteristik pengguna layanan. Sarana pra-sarana yang baik tidak hanya berfungsi untuk mendukung kelancaran proses pelayanan, tetapi juga berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Penelitian Saribanon et al. (2025) menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas publik secara rutin memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Dalam lembaga pemerintahan, kondisi fasilitas yang bersih, nyaman, dan fungsional akan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif.

Menurut Subroto (dalam Handayani, 2019), sarana dan pra-sarana mencakup segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan kegiatan organisasi, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, termasuk dukungan pendanaan. Dalam pelayanan publik, keberadaan anggaran yang memadai menjadi faktor

penting dalam penyediaan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan. Tanpa dukungan sumber daya yang cukup, sarana pra-sarana tidak dapat dikelola secara optimal, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

3. Pengaruh Penanganan Keluhan (Y) terhadap Kepuasan Masyarakat (Z)

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,588 dengan nilai signifikansi 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Citra (2023) serta Khaira dan Sumarno (2023) yang menyimpulkan bahwa penanganan keluhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ketika keluhan masyarakat ditangani secara cepat, adil, dan transparan, masyarakat cenderung memiliki persepsi positif terhadap kinerja lembaga pelayanan publik. Penanganan keluhan yang efektif menunjukkan adanya kepedulian dan tanggung jawab aparatur terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Brewer (2007) menyatakan bahwa pengelolaan keluhan yang baik dapat memperkuat hubungan antara warga dan lembaga publik serta meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Respons yang tepat terhadap keluhan tidak hanya berfungsi sebagai solusi atas permasalahan yang muncul, tetapi juga sebagai sarana untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Menurut Sahra (2023), keluhan masyarakat pada umumnya muncul akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima, seperti pelayanan yang lambat, kurang efisien, atau tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, keluhan seharusnya dipandang sebagai bentuk umpan balik yang bernilai bagi organisasi. Penanganan keluhan yang cepat dan tepat justru dapat mengubah ketidakpuasan menjadi kepuasan, bahkan meningkatkan citra positif instansi di mata masyarakat.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk persamaan jalur kedua, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, sarana pra-sarana, dan penanganan keluhan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga persamaan jalur kedua dalam penelitian ini dinyatakan terbukti secara empiris.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan (X1), sarana pra-sarana (X2), dan penanganan keluhan (Y) terhadap kepuasan masyarakat (Z) digunakan koefisien determinasi berganda yang ditunjukkan melalui nilai Adjusted R Square. Hasil koefisien determinasi persamaan jalur kedua disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4**  
**Koefisien Determinasi Persamaan**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.739 <sup>a</sup>	.546	.530

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,546 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,530. Nilai *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa sebesar 53,0% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sarana pra-sarana, dan penanganan keluhan yang digunakan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi diatas, maka besarnya nilai error pada persamaan jalur kedua dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$e_2 = \sqrt{1 - R^2}$$

$$e_2 = \sqrt{1 - 0,546} = \sqrt{0,454} = 0,674$$

Nilai *error* sebesar 0,674 menunjukkan bahwa masih terdapat pengaruh faktor lain di luar kualitas pelayanan, sarana pra-sarana, dan penanganan keluhan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Melayu Kota Makassar

### Analisis Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Dalam penelitian ini, penanganan keluhan (Y) berperan sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan sarana pra-sarana (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Z). Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung tersebut digunakan uji Sobel (Sobel Test). Uji Sobel digunakan untuk mengetahui apakah variabel intervening mampu memediasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Adapun, hasil uji hipotesis dari pengaruh tidak langsung melalui variabel intervening (penanganan keluhan) adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Penanganan Keluhan

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan untuk mengetahui peran penanganan keluhan (Y) dalam memediasi hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan masyarakat (Z). Berdasarkan hasil analisis jalur, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien jalur sebesar 0,332. Sementara itu, pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui penanganan keluhan diperoleh dari hasil perkalian koefisien jalur  $X1 \rightarrow Y$  dan  $Y \rightarrow Z$ , yaitu:

$$IE_{X1 \rightarrow Z} = (p_{X1Y})(p_{YZ}) = (0,260)(0,310) = 0,081$$

Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui penanganan keluhan sebesar 0,081. Meskipun besarnya pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh langsung, namun pengaruh tersebut tetap perlu diuji signifikansinya secara statistik. Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsungnya maka digunakan uji Sobel (*Sobel Test*) dengan bantuan kalkulator Sobel online sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.

Input:		Test statis	
$t_a$	2.886	Sobel test:	2.24881002
$t_b$	3.588	Aroian test:	2.19758395
		Goodman test:	2.3037030

Gambar 1.

### Hasil Uji Sobel $X1 \rightarrow Y \rightarrow Z$

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai Sobel *test statistic* sebesar 2,2488 dengan *p-value* sebesar 0,0245. Dengan berpedoman pada nilai t-tabel sebesar 1,987

pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ , diketahui bahwa nilai t-hitung (2,2488) > t-tabel (1,987) serta nilai *p-value* < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, yang berarti penanganan keluhan berpengaruh signifikan dalam memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Secara konseptual, kualitas pelayanan merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya, tidak semua pelayanan dapat berjalan tanpa kendala. Oleh karena itu, keberadaan sistem penanganan keluhan yang terbuka dan responsif menjadi instrumen penting untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Penanganan keluhan yang baik memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi kelemahan pelayanan, melakukan perbaikan, serta mencegah terulangnya permasalahan yang sama di masa mendatang. Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Brewer (2007) yang menyatakan bahwa pengelolaan keluhan yang efektif dapat memperkuat hubungan antara masyarakat dan lembaga publik serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Selain itu, Citra (2023) dan Khaira dan Sumarno (2023) juga menemukan bahwa penanganan keluhan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya ketika keluhan ditangani secara cepat, dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

2. Pengaruh Tidak Langsung Sarana Pra-sarana terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Penanganan Keluhan

Pengujian pengaruh tidak langsung ini dilakukan untuk mengetahui peran penanganan keluhan (Y) dalam memediasi hubungan antara sarana pra-sarana (X2) dan kepuasan masyarakat (Z). Berdasarkan hasil analisis jalur, diketahui bahwa sarana pra-sarana diketahui memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien jalur sebesar 0,365. Adapun besarnya pengaruh tidak langsung sarana pra-sarana terhadap kepuasan masyarakat melalui penanganan keluhan diperoleh dari hasil perkalian koefisien jalur  $X_2 \rightarrow Y$  dan  $Y \rightarrow Z$ , yaitu:

$$IE_{X_2 \rightarrow Z} = (p_{X_2Y})(p_{YZ}) = (0,450)(0,310) = 0,140$$

Nilainya menunjukkan bahwa sarana pra-sarana memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui penanganan keluhan sebesar 0,140. Meskipun besarnya pengaruh langsung lebih tinggi dibandingkan pengaruh tidak langsung, namun pengaruh tidak langsung tetap perlu diuji signifikansinya secara statistik. Selanjutnya, untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung tersebut digunakan uji Sobel (*Sobel Test*) dengan bantuan kalkulator Sobel online sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2

Input:		Test statis
$t_a$	5.004	Sobel test: 2.91589115
$t_b$	3.588	Aroian test: 2.87818123
		Goodman test: 2.95512321

Gambar 2

Hasil Uji Sobel  $X_2 \rightarrow Y \rightarrow Z$

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai Sobel *test statistic* sebesar 2,9159 dengan *p-value* sebesar 0,0035. Dengan berpedoman pada nilai t-tabel sebesar 1,987

pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ , diketahui bahwa nilai t-hitung (2,9159) > t-tabel (1,987) serta nilai  $p\text{-value} < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, yang berarti penanganan keluhan berpengaruh signifikan dalam memediasi hubungan antara sarana pra-sarana dan kepuasan masyarakat. Sarana pra-sarana merupakan elemen penting dalam mendukung kinerja aparatur pelayanan publik. Namun, keberadaan fasilitas yang memadai belum sepenuhnya optimal apabila tidak disertai dengan sistem penanganan keluhan yang responsif. Penanganan keluhan berperan sebagai penghubung antara sarana pra-sarana yang tersedia dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat. Melalui penanganan keluhan yang baik, organisasi dapat memastikan bahwa pemanfaatan fasilitas pelayanan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas pelayanan, tetapi juga oleh bagaimana organisasi merespons permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam proses pelayanan. Penanganan keluhan yang cepat, adil, dan transparan akan memperkuat dampak positif sarana pra-sarana terhadap kepuasan masyarakat, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur kelurahan.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan dan sarana pra-sarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap penanganan keluhan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan dan sarana pra-sarana juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan yang responsif dan transparan mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik. Lebih lanjut, hasil analisis mediasi menunjukkan bahwa penanganan keluhan berperan sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pra-sarana terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini bermakna bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan ketersediaan sarana pra-sarana yang memadai akan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat apabila didukung oleh sistem penanganan keluhan yang baik.

## Referensi :

- Agustina, M., & Nuzleha, N. (2024). Pengaruh sarana pra-sarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang. *Dikombis: Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 3(1), 113–120.
- Brewer, B. (2007). Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4), 549–556.
- Citra, M. (2023). Pengaruh kualitas layanan perangkat desa dan penanganan keluhan terhadap kepuasan masyarakat Desa Sei Suka Deras. *Journal on Education*, 6(1), 8077–8084.
- Handyani, R. T. (2019). *Pengaruh fasilitas dan opinion leader terhadap keputusan pembelian kamar Hotel Ardan Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Khaira, V. M., & Sumarno, D. A. (2025). *Pengaruh kualitas waktu penyelesaian, penanganan pengaduan saran dan masukan terhadap kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat* (Doctoral dissertation, IPDN).

- Kurniawan, M. S., Noor, M., & Suharto, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. *Simplex: Journal of Economic Management*, 2(1), 184–187.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392.
- Muhamad, I. S., & Asep, A. (2020). Perbandingan persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan transportasi online (studi kasus pada pengguna layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur). *S1 Manajemen*, 1–25.
- Musdalipah, M., Arlan, A. S. B., & Herlinda, S. A. A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan layanan pada bidang pembinaan sekolah dasar (SD) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 202–211.
- Musu, K. L., Suryawati, C., & Warsono, H. (2020). Analisis sistem penanganan komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 7–15. <https://doi.org/10.14710/jmki.8.1.2020.7-15>
- Nadia, N. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah* (Doctoral dissertation, Universitas Tanjungpura).
- Noor, J. (2011). *Metodologi penelitian: Skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*. Kencana Prenada Media Group.
- Nur, A. S. R. M., & Hidayat, M. (2024). Pengaruh kepercayaan dan word of mouth terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada PT Esta Dana Ventura Cabang Makassar. *Jurnal Pelopor Manajemen Indonesia (JPMI)*, 3(1), 16–30.
- Oktora, K., Sari, E. M., & Sudrartono, T. (2023). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Journal of Management and Business (JOMB)*, 5(1), 412–423.
- Pranendra, D. F. (2016). *Strategi penanganan laporan keluhan masyarakat (studi deskriptif tentang strategi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani laporan keluhan masyarakat di Kota Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Sahra, A. F. (2023). *Strategi humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam mengelola keluhan pelanggan* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Salbiah, E., Purnamasari, I., Fitriah, M., & Agustini, A. (2020). Service quality improvement strategies based on complaint management. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(2).
- Saribanon, E., Gunawan, A., Aryanto, A., Yanto, B. R., & Ismail, M. A. (2025). The effect of facilities and infrastructure maintenance on passenger satisfaction through mediation of service quality in Transjakarta Corridor 4B Manggarai –University of Indonesia in 2022. In *Logistics in the Modern Age* (pp. 45–49). Springer Nature Switzerland.
- Suharto. (2017). Mediasi kualitas pelayanan atas kemampuan manajerial dan komitmen organisasi terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Derivatif*, 11(1), 61–75.
- Tamara, A., Kertati, I., Adimagistra, T., & Sudrajat, A. (2025). Is the public satisfaction index (IKM) related to the quality of infrastructure and facilities in Surakarta City? *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 21(3).
- Vibrian, V. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan keluhan, hambatan berpindah dan atmosfer kenyamanan terhadap retensi konsumen* (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Wirtz, J. (2018). *Winning in service markets series (Vol. 11): Designing complaint handling and service recovery strategies*.