

ABSTRACT

Public complaint services are an important aspect in improving the quality of public services. In this research, one of the online service-based public complaint services is highlighted, namely the SiKesal application (Online Public Complaint Information System). This research aims to determine the effect of complaint service quality on user satisfaction of the Jambi City SiKesal application. The method used in this research is a quantitative method. Where the research process is carried out by distributing questionnaires to the public, then analyzed using multiple linear regression analysis techniques. The results of this research based on the results of the f test show that there is a simultaneous influence of service quality on user satisfaction in the Jambi City SiKesal application. Service quality variables that influence community satisfaction are; timeliness, service accuracy, politeness and ease of obtaining service with the t test results obtaining a significance level of <0.10 and H_0 is rejected. Meanwhile, service quality variables that do not affect community satisfaction are; convenience in obtaining services, and supporting attributes with the results of the calculation analysis obtained a significance level of > 0.10 and H_0 was accepted. The service quality variable that has the dominant influence on satisfaction is service accuracy according to the results of tests carried out using SPSS to obtain regression coefficient values, namely; 1,226. If seen from the t count, it is 7.058 with a significance of <0.001 , which means that the influence of service quality is greater than other indicators.

Keywords: Service Quality| SiKesal Application| Community Satisfaction | User Satisfaction

INTISARI

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan aspek penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini mengangkat salah satu pelayanan pengaduan masyarakat berbasis online service yaitu aplikasi SiKesal (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pengaduan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SiKesal Kota Jambi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dimana proses penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini berdasarkan hasil uji f memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna yang ada di aplikasi SiKesal Kota Jambi. Variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu; ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan dengan hasil uji t memperoleh tingkat signifikansi <0.10 dan H_0 ditolak. Sedangkan, variabel kualitas pelayanan yang tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu; kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung dengan hasil dari analisis perhitungan memperoleh tingkat signifikansi $> 0,10$ dan H_0 diterima. Variabel kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan adalah akurasi pelayanan sesuai dari hasil pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS memperoleh nilai koefisien regresi yaitu; 1,226. Jika dilihat dari t hitung sebesar 7,058 dengan signifikansi $<0,001$ yang artinya pengaruh kualitas pelayanan lebih besar dibandingkan dengan indikator lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan| Aplikasi SiKesal| Kepuasan Masyarakat| Kepuasan Pengguna