

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN ADUAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG

Natha Argacia Maulani¹, R. Slamet Santoso²

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Diponegoro

Jln. Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269 Telepon (024)

7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public satisfaction with government services reflects the overall performance of public institutions in delivering effective, transparent, and accountable services. In the realm of civil registration and population administration, service quality and complaint handling are two critical factors that influence public perception and trust. This study examines the relationship between service quality and complaint handling on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Semarang City. A quantitative approach was employed, using a survey method to gather data from service users. The results reveal a significant and positive correlation between both service quality and complaint handling with the level of public satisfaction. These findings highlight the urgency of strengthening public service performance through improved staff competency and responsive, well-integrated complaint management systems. Ultimately, enhancing service quality contributes not only to greater public satisfaction but also to increased trust in local government institutions.

Keywords: *Service Quality, Complaint Handling, Public Satisfaction, Public Service, Disdukcapil*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik berperan penting dalam membangun dan membuat kepercayaan publik. Lupiyoadi (2006:144) menyatakan bahwa faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2001:36), pelayanan dianggap berkualitas apabila memberikan produk atau layanan yang memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa "Pengelolaan aspirasi atau keluhan masyarakat merupakan salah satu elemen integral dari penyelenggaraan pelayanan publik."

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan masyarakat dan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel menjadi indikator utama keberhasilan birokrasi. Kualitas layanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu: Responsiveness

(ketanggapan), Reliability (keandalan), Assurance (jaminan), Empathy (kepedulian), dan Tangibles (aspek fisik). Melalui penerapan kelima unsur tersebut akan membantu menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing penyedia layanan.

Peran pemerintah dalam menyediakan layanan publik diatur secara hukum. Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, "Setiap unit kerja yang bertugas mengatur pelayanan publik wajib mengumpulkan dan menyusun standar pelayanan sebagai acuan utama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di bawah naungan instansi masing-masing."

Menurut Tax, Brown, dan Chandrashekar (1998) pemulihan layanan (service recovery), yang mencakup penanganan aduan, adalah momen penting dalam hubungan pelanggan. Bagaimana perusahaan menangani aduan dapat secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas, dan bahkan advokasi merek. Dengan pemulihan layanan yang baik, situasi yang tidak nyaman dapat berubah menjadi menyenangkan.

Upaya tersebut dilakukan guna menjamin terpenuhinya hak publik atas

pelayanan yang berkualitas. Banyak komentar ketidakpuasan dan kritik yang muncul di surat kabar, berita online, dan platform media sosial lainnya dengan jelas menunjukkan kenyataan ini. Jika masalah tersebut diabaikan terlalu lama, kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dapat terganggu.

Sebagai instansi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya agar lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Namun, realitas menunjukkan masih adanya keluhan terhadap lamanya proses, respon pegawai yang kurang komunikatif, serta sistem aduan yang belum optimal. Banyak masyarakat mengeluhkan respon pegawai yang lambat dan juga tidak komunikatif dikarenakan keluhan yang di jelaskan oleh masyarakat tidak di dengarkan terlebih dahulu oleh pegawai melainkan terburu-buru dibantah dan menyudutkan masyarakat.

Pelayanan Dispenduk Capil Kota Semarang juga cenderung lama dan tidak efisien dikarenakan system online yang ada tidak bisa digunakan secara maksimal sehingga masyarakat harus mendatangi instansi hanya untuk mengetahui sejauh

mana berkas tersebut telah di proses dan kemudian baru di proses ketika masyarakat datang ke tempat. Instansi tersebut juga mendapatkan jumlah laporan pengaduan sebesar 3.997 aduan per tahun 2023 dengan 2.599 aduan selesai, 165 aduan selesai bersyarat, dan 1.233 aduan yang masih di proses. Pengelolaan pengaduan yang dimiliki oleh instansi tersebut di terima melalui media SMS, Whatsapp, Aplikasi LaporHendi, Sosial Media, dan Website dengan jumlah terbesar melalui Whatsapp.

Meskipun pengaduan layanan sudah dilakukan dengan cukup baik, namun masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan bahwa pengaduan mereka tidak di respon dengan baik. Berdasarkan informasi yang ada dilapangan, Dispenduk Capil Kota Semarang mengalami masalah serius terkait keluhan masyarakat mengenai kualitas layanan yang mereka berikan. Di sisi lain, keberadaan layanan pengaduan berbasis online yang dinilai belum telaksana secara maksimal, dipengaruhi oleh berbagai macam kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan teknologi, kurangnya sosialisasi terkait sistem pengaduan online, serta minimnya pengawasan terhadap

pengelolaan laporan pengaduan yang masuk.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti melakukan penelitian untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan penanganan aduan terhadap kepuasan masyarakat serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan publik di Disdukcapil Kota Semarang.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi, maka dapat dirumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
2. Bagaimanakah hubungan penanganan aduan dengan kepuasan masyarakat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
3. Bagaimanakah hubungan kualitas pelayanan dan penanganan aduan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
2. Menelaah hubungan penanganan aduan dengan kepuasan publik pada penyelenggara pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
3. Mengkaji dampak gabungan antara kualitas pelayanan dan penanganan aduan dengan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan *mixed methode*, dimana data yang diperoleh penelitian ini terdapat penggunaan data kuantitatif dan kualitatif. Populasi mencakup 68.871 baik pria maupun wanita yang mengakses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada tahun 2025. Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling* secara tidak acak berdasarkan

kriteria atau pertimbangan tertentu yang relevan dengan objek penelitian. Data primer atas temuan ini yaitu masyarakat Kota Semarang yang secara aktif mengakses pelayanan public. Sedangkan sumber data skunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang tersusun secara tertulis dan dokumentasi serta angket masuk ke dalam jenis sumber data sekunder. Data yang diperoleh dari jawaban kuesioner diolah dan dianalisis menggunakan penilaian skala likert.

Uji instrumen penelitian dilakukan dengan uji validitas dan reabilitas. Sedangkan untuk uji hipotesis dilakukan melalui uji koefisien determinasi (R²), uji korelasi kendall tau, dan analisis uji konkordansi kendall.

Hasil Penelitian

1. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat

Hasil tabulasi silang atau Crosstab, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang rinci dan menyeluruh mengenai interaksi antara dua variabel yaitu kualitas pegawai dan kepuasan masyarakat, hasil analisis interaksi antara variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan Y(Kepuasan Masyarakat) hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Dapat diketahui dari hasil tabulasi data didapatkan sebanyak 7 responden (77.8%) yang menyatakan tidak setuju mengenai kualitas pelayanan dan sangat tidak setuju mengenai kepuasan masyarakat.
2. Dapat diketahui dari hasil tabulasi data, didapatkan sebanyak 16 responden (57.1%) menyatakan cukup mengenai kualitas pelayanan dan cukup mengenai kepuasan masyarakat.
3. Dapat diketahui dari hasil tabulasi data, didapatkan sebanyak 24 responden (58.5%) menyatakan setuju mengenai kualitas pelayanan dan setuju mengenai kepuasan masyarakat.
4. Dapat diketahui dari hasil tabulasi data, didapatkan sebanyak 13 responden (59.1%) menyatakan sangat setuju mengenai kualitas

Kualitas_Pelayanan * Kepuasan_Masyarakat Crosstabulation

Kualitas_Pelayanan		Kepuasan_Masyarakat				Total
		Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju	
Tidak Setuju	Count	7	5	1	0	13
	% within Kepuasan_Masyarakat	77.8%	17.9%	2.4%	0.0%	13.0%
Cukup	Count	2	16	8	3	29
	% within Kepuasan_Masyarakat	22.2%	57.1%	19.5%	13.6%	29.0%
Setuju	Count	0	6	24	6	36
	% within Kepuasan_Masyarakat	0.0%	21.4%	58.5%	27.3%	36.0%
Sangat Setuju	Count	0	1	8	13	22
	% within Kepuasan_Masyarakat	0.0%	3.6%	19.5%	59.1%	22.0%
Total	Count	9	28	41	22	100
	% within Kepuasan_Masyarakat	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Gambar 1. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat
Mengenai kepuasan masyarakat dan kualitas layanan, kelompok “setuju”

memiliki konsentrasi tertinggi dalam kedua aspek tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki korelasi positif dengan kepuasan masyarakat. Implikasinya adalah, semakin baik kualitas pelayanan maka secara rata-rata kinerja pegawai juga meningkat.

Langkah berikutnya adalah melakukan analisis korelasi menggunakan Kendall Tau. Analisis yang bertujuan untuk menentukan derajat hubungan serta menguji hipotesis antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil analisis data menunjukkan hubungan yang baik sebesar 0.610 antara kepuasan publik dan kualitas layanan. Hal ini menunjukkan adanya hubungan “positif” antara kedua variabel tersebut.

2. Hubungan Penanganan Aduan dengan Kepuasan Masyarakat

Pemaparan data dilakukan dengan menggunakan tabulasi silang atau Crosstab, yang bertujuan untuk merinci secara komprehensif interaksi antara dua variabel, yaitu penanganan aduan dan kepuasan masyarakat.

Pengaduan_Masyarakat * Kepuasan_Masyarakat Crosstabulation

Pengaduan_Masyarakat		Kepuasan_Masyarakat				Total
		Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju	
Tidak Setuju	Count	6	4	3	1	14
	% within Pengaduan_Masyarakat	66.7%	14.3%	7.3%	4.5%	14.0%
Cukup	Count	2	19	13	4	38
	% within Pengaduan_Masyarakat	22.2%	67.9%	31.7%	19.2%	38.0%
Setuju	Count	1	5	20	9	35
	% within Pengaduan_Masyarakat	11.1%	17.9%	48.8%	40.9%	35.0%
Sangat Setuju	Count	0	0	5	8	13
	% within Pengaduan_Masyarakat	0.0%	0.0%	12.2%	38.4%	13.0%
Total	Count	9	28	41	22	100
	% within Pengaduan_Masyarakat	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% within Pengaduan_Masyarakat					

Gambar 2. Hubungan penanganan aduan dengan kepuasan masyarakat
Tabel tersebut menggambarkan adanya kecenderungan interaksi hubungan Penanganan Aduan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) yang bisa didefinisikan sebagai berikut:

1. Dapat diketahui dari hasil tabulasi data didapatkan sebanyak 6 responden (66.7%) yang menyatakan tidak setuju mengenai kualitas pelayanan dan sangat tidak setuju mengenai kepuasan masyarakat.
2. Dapat diketahui dari hasil tabulasi data, didapatkan sebanyak 19 responden (67.9%) menyatakan cukup mengenai kualitas pelayanan dan cukup mengenai kepuasan masyarakat.
3. Dapat diketahui dari hasil tabulasi data, didapatkan sebanyak 20 responden (48.8%) menyatakan setuju mengenai kualitas pelayanan dan setuju mengenai kepuasan masyarakat.
4. Dapat diketahui dari hasil tabulasi data, didapatkan sebanyak 8

responden (36.4%) menyatakan sangat setuju mengenai kualitas pelayanan dan sangat setuju mengenai kepuasan masyarakat.

Kategori “setuju” memiliki konsentrasi tertinggi di antara parameter kepuasan publik dan penanganan keluhan. Temuan ini secara alami menunjukkan bahwa kepuasan publik meningkat seiring dengan penanganan keluhan yang efisien. Berdasarkan hasil analisis Kendall’s Tau, nilai signifikansi dari uji korelasi Kendall’s Tau-b antara variabel Penanganan Aduan dan Kepuasan Masyarakat tercatat sebesar 0,001, yang berada di bawah ambang batas 0,05 ($0,001 < 0,05$). Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang secara statistik signifikan antara kedua variabel tersebut.

Lebih lanjut, koefisien korelasi Kendall’s Tau-b yang diperoleh adalah sebesar 0,495, berada dalam rentang 0,40–0,599. Berdasarkan kriteria kekuatan korelasi, nilai tersebut menunjukkan hubungan dengan intensitas sedang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara efektivitas penanganan aduan dengan tingkat

kepuasan masyarakat di Dispenduk Capil Kota Semarang.

Hasil analisis data juga mengungkapkan arah hubungan yang positif antara kedua variabel, dengan besar korelasi sebesar 0,495. Semakin baik penanganan aduan yang dilakukan oleh instansi terkait, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya, jika responsibilitas dalam menyelesaikan keluhan masyarakat menurun, maka kepuasan publik pun cenderung mengalami penurunan.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan Terhadap Kepuasan Masyarakat

N	100
Kendall's W ^a	.058
Chi-Square	11.678
df	2
Asymp. Sig.	.003

a. Kendall's Coefficient of Concordance

Gambar 3. Data uji koefisien konkordasi kendall W

Uji statistik dengan ukuran sampel 100 responden menghasilkan koefisien kesesuaian Kendall (w) sebesar 0,058, seperti yang ditunjukkan dalam tabel. Hasil yang menguntungkan ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat penting antara Kualitas Layanan,

Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Masyarakat. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai p-value sebesar 0,003, yang berada di bawah ambang signifikansi 0,05. Temuan ini memberikan bukti kuat bahwa baik kualitas layanan maupun efektivitas penanganan keluhan memiliki pengaruh yang signifikan dan berkorelasi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, akan digunakan koefisien determinasi (KD), dimana hasil analisis dari perhitungan statistik menunjukkan nilai R-squared yang disesuaikan (adjusted R²) sebesar 0,519. Angka ini mengindikasikan bahwa dua variable independen — yaitu kualitas layanan dan penanganan keluhan — mampu menjelaskan sekitar 51,9% variasi dalam kepuasan masyarakat. Sementara itu, 48,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model regresi penelitian ini, seperti lingkungan sosial, budaya, atau aspek psikologis masyarakat.

Berdasarkan hasil dari penelitian, memberikan gambaran bahwa kualitas dan pelayanan serta responsivitas dalam menangani aspirasi publik memiliki kontribusi yang cukup signifikan

terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Supranto (1997:23) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan ekspektasinya. Temuan ini menguatkan teori Zeithaml (2011) tentang dimensi kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles) sebagai penentu kepuasan pengguna.

Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan aduan berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Disdukcapil Kota Semarang perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan sistem pengelolaan aduan untuk mendorong tercapainya pelayanan publik yang prima.

Daftar Pustaka

Aminah*, S., Burhanuddin, B., Abidin, F. H., & Suciati, S. (2024). Analysis of Community Satisfaction in Providing Public Services at the Tempe District Office, Wajo Regency. *JIM: Jurnal Ilmiah*

- Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 9(2), 446–451. <https://doi.org/10.24815/jimps.v9i2.30231>
- Artikel, J., & Online, T. (2023). 1, 2, 3 123. 6(1), 697–707.
- Bogum, B., Supranoto, S., & Negoro, A. H. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara. *SRODJA: Sroedji Journal Administration*, 1(1), 12–20. <https://doi.org/10.70079/srodja.v1i1.8>
- Dan, B., Jawa, C., & Mashuda, A. F. (2019). *Pengaruh Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Mutu Pelayanan Pada Perusahaan Dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (Kite) Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal*. 3, 615–638.
- Efendi, R., Kristiana, T., & Sion, H. (2024). Kualitas Pelayanan dan Lokasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(2), 320–333. <https://doi.org/10.31539/joppas.v5i2.9180>
- Hardianpratama, R., & Manan, M. athian. (2024). Pengaruh Program Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 8(1), 29–46. <https://doi.org/10.37250/khazanah.v8i1.250>
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Ilma Rizka, L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Wayau kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 6, 359–370.
- Manoppo, E., Soegoto, A. S., Mokoginta, J. S. L., Mokoginta, S. C., & Mappasompe, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(1), 569–580. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i1.45138>
- Marnisah, L., Alie, J., Ekliopas, Y., & Rohi, I. (2022). The Effect Of Community Complaints Handling, Service Time Effectiveness And Service Quality On Community Satisfaction At The Office Of Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. *Enrichment: Journal of Management*, 12(3), 2236–2244.
- Masyarakat, K., Office, R., & Satisfaction, C. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tharisa Amanda Lubis Wiro Oktavius Ginting Dalam penyelenggaraan mengenai dibuat secara. 104–118.
- Ningtias, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap

- Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 119– 129. <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1348>
- Novando, Hernawan, D., & Ramdani, F. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1524–1537. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11823>
- NurFitriyani, R., Solihat, A., & Suparwo, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Honda Ahmad Yani. *ECo-Buss*, 6(3), 1250–1263. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i3.1112>
- Salim, A., Setiawan, M., Rofiaty, R., & Rohman, F. (2018). Focusing on complaints handling for customer satisfaction and loyalty: The case of Indonesian public banking. *European Research Studies Journal*, 21(3), 404–416. <https://doi.org/10.35808/ersj/1071>
- Salma, S., Studi, P., & Istrasi, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di SATPAS COLOMBO Kota Surabaya.
- Sari, I. P., Giriati, G., Listiana, E., Rustam, M., & Saputra, P. (2023). The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 17–28. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Sebagai, D., Satu, S., Untuk, S., Gelar, M., & Ilmu, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.
- Sumarwadi, H., Sinring, B., Mapparenta, M., & Manulusi, M. R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 4(3), 593–602. <https://doi.org/10.33096/paradoks.v4i3.885>
- Tania Larasati, Hery Winoto Tj, & Soengeng Wahyoedi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1856–1867. <https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.281>
- Wulandari, D., Jl, A., Mada, G., Bayan, K., Purworejo, K., & Tengah, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo pemerintah yang disebut dengan kelurahan / desa pelayanan yang diberikan oleh instansi Sejak dinyatakan sebagai pandemi ole. 29(2).