

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Moderasi Penanganan Komplain (Study Pada Masyarakat Penerima Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya Di Kabupaten Pulau Morotai)

Derwin Tuanger¹, Ida Hidayanti², Sulfi Abdul Haji³
^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Khairun, Ternate, Indonesia

Article Info

Article history:

Received August 14, 2024
Revised August 14, 2024
Accepted August 15, 2024

Kata Kunci:

Kualitas layanan,
Kepuasan Masyarakat,
Penanganan Komplain

Keywords:

Service Quality,
Satisfaction,
Complain Handling

ABSTRAK

Riset ini bertujuan menguji pengaruh Kualitas Layanan yang diberikan kepada Masyarakat terhadap kepuasan layan yang diterima. Riset ini merupakan riset kuantitatif, dan data yang digunakan dalam riset ini menggunakan data primer (kuesioner). Metode analisis SEM- PLS dengan bantuan aplikasi *SmartPLS* 4.1 Sampel riset adalah 89 penerima bantuan yang tersebar di kecamatan Morotai Selatan, Morotai Selatan Barat, Morotai Timur, morotai Utara, Morotai Jaya dan Pulau Rao. Hasil riset ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan yang diberikan sangat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya, hal ini tentunya memiliki pengaruh yang positif melalui penanganan komplain sangat memperkuat atau memoderasi pengaruh kualitas layanan yang diberikan kepada Masyarakat sehingga berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of the quality service that is provided to the community based on the service satisfaction that is received. This research is quantitative research and the data in this research uses primary data (questionnaires). Analysis Method of SEM-PLS by using the *SmartPLS* 4.1 application. The research sample was 89 aid recipients spread across the sub-districts of South Morotai, South West Morotai, East Morotai, North Morotai, Morotai Jaya and Rao Island. The results of this research show that the quality of services that is provided has a very significant influence on the satisfaction of aids recipients of self-subsistent housing stimulant. This is absolutely has a positive influence through handling complaints which greatly strengthens or through moderating the influence on the quality of services provided to the community in order to have a positive influence on the community satisfaction

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Derwin Tuanger
Program Studi Manajemen, Universitas Khairun,
Ternate, Indonesia
Email: derwintuanger@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Produk yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya, salah satu indikator suksesnya sebuah organisasi, dapat dilihat dengan adanya kepuasan yang dirasakan konsumen atau pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterimanya. Oleh sebab itu banyaknya organisasi pemerintah maupun organisasi swasta selalu berinovasi agar produk atau jasa yang diproduksi atau dihasilkan memberikan manfaat dan rasa puas pada pelanggannya. Dengan demikian kualitas layanan yang diterima pelanggan merupakan kualitas layanan terbaik, dan juga didalam kualitas layanan ada terdapat system penanganan komplain yang biasanya diterapkan dalam organisasi atau Perusahaan. Hal ini membentuk suatu paradigma yang menjelaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan akan menambah nilai kepuasan tersendiri bagi pelanggannya, apabila ekspektasi dan persepsi sama atau lebih baik dari apa yang di harapkan pelanggan tersebut. Dan menurut oliver [1] bahwa kualitas layanan di bentuk oleh perbandingan antara kondisi ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas.

Pada umumnya kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dapat kita jumpai pada pelayanan publik seperti ritel, pertokoan, dan korporasi perbankan. Namun pada riset ini peneliti berfokus pada kualitas layanan yang diberikan ASN Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pulau Morotai, kepada masyarakat penerima bantuan stimulan perumahan swadaya. Sehingga kepuasannya akan di uji melalui kepuasan yang dirasakan masyarakat penerima bantuan. Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (2022), menjelaskan bahwa Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya, atau disingkat BSPS, adalah dukungan dana dari pemerintah untuk masyarakat berpenghasilan rendah guna meningkatkan kualitas rumah swadaya dengan prinsip gotong-royong. Berdasarkan UU No.1 tahun 2011 Tentang Perumahan dan kawasan permukiman menyatakan bahwa permukiman adalah bagian dari lingkungan hunian yang terdiri atas lebih dari satu satuan perumahan yang mempunyai prasarana, sarana, utilitas umum, serta mempunyai penunjang kegiatan fungsi lain di kawasan perkotaan maupun kawasan pedesaan.

Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya merupakan program pemerintah pusat dalam rangka penuntasan rumah tidak layak huni dan mulai dilaksanakan di Morotai pada tahun 2018 dibawa kepemimpinan Bupati periode 2016-2022. Dalam regulasinya bantuan BSPS ini diberikan kepada Masyarakat berpenghasilan Rendah atau penghasilan dibawa Upah minum Kabupaten/Provinsi. Dengan kata lain bantuan ini merupakan bantuan dana perangsang bagi Masyarakat untuk membangun rumah.

Dalam riset ini yang menjadi target riset adalah penerima bantuan rumah di tahun 2021 melalui Dana Alokasi Umum Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dengan jumlah penerima bantuan sebanyak 807 penerima yang tersebar di 6 Kecamatan Kabupaten Pulau Morotai. Sehingga visi pemerintah sangat jelas yakni dengan adanya program ini maka pemerintah ingin menuntaskan permasalahan rumah kumuh atau rumah tidak layak huni bagi masyarakatnya. Namun persepsi terhadap bantuan yang diterima berbeda beda, ada yang merasa puas dengan bantuan yang ada, namun ada yang merasa tidak puas dengan bantuan yang ada. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk menguji kepuasan masyarakat terhadap bantuan yang diterimanya.

Riset ini berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan ASN Dinas Perumahan dan Kawasan permukiman terhadap kepuasan Masyarakat penerima bantuan stimulan perumahan

swadaya yang dimoderasi penanganan komplain, sehingga peneliti dapat memahami pengaruh variabel dalam riset ini. Riset terdahulu yang dilakukan oleh Ilias dan Trivellas [2] *Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece*, dalam temuannya kualitas layanan yang diberikan oleh Perusahaan seluler di Yunani terhadap kosnumen atau masyarakat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tersendiri. Hal ini tentu menjadi hal positif bagi perusahaan telepon genggam di Yunani karena adanya inovasi pelayanan yang diterapkan dalam pelayanannya, sehingga riset Ilias dan Trivellas merupakan riset yang menjadi latar belakang peneliti dalam meneliti hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan Masyarakat dimoderasi penanganan komplain bagi penerima bantuan stimulan perumahan swadaya di Kabupaten Pulau Morotai.

Kualitas layanan yang diberikan oleh ASN Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pulau Morotai terhadap masyarakat penerima bantuan merupakan hal yang akan menjadi objek riset dengan dimoderasi oleh penanganan komplain. Penanganan komplain menjadi hal yang penting untuk dijadikan variabel riset oleh karena adanya keluhan dari masyarakat penerima bantuan stimulan yang disampaikan kepada pimpinan daerah (Bupati & Sekretaris Daerah) melalui pesan singkat atau pun penyampaian secara langsung yang berdampak pada ASN Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pulau Morotai dengan diberikannya punishment berupa penahanan tunjangan kinerja, hal ini tentu akan menjadi suatu catatan yang kurang baik terhadap kinerja pelayanan public (*Public Service*) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman kabupaten Pulau morotai. Hal ini menarik bagi peneliti untuk melakukan riset lebih lanjut dikarenakan variabel kepuasan masyarakat dalam menerima bantuan sangat berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan.

Peneliti menilai keluhan masyarakat pada saat dana bantuan diterima merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan, sehingga kualitas layanan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pulau Morotai harus ditingkatkan. Sehingga kesimpulan sementara bagi peneliti adalah layanan yang diberikan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman terhadap masyarakat belum mencapai pada tingkat yang memuaskan, sehingga hal ini menarik untuk diteliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat yang dimoderasi oleh penanganan komplain pada Masyarakat penerima bantuan stimulant perumahan swadaya.

Dalam riset ini, peneliti ingin mengkaji pengaruh kualitas layanan yang dimoderasi oleh penanganan komplain terhadap kepuasan Masyarakat, sehingga peneliti bisa mengkaji apakah pengaruh penanganan komplain memperkuat pengaruh kualitas layanan atau sebaliknya. Hal ini akan berdampak pada keputusan masyarakat apabila positif maka kepuasan terhadap layanan ASN di Kabupaten Pulau Morotai berjalan baik namun apabila negatif maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang diberikan kepada Masyarakat penerima bantuan rumah. Oleh sebab itu kepuasan Masyarakat, kualitas layanan dan penanganan komplain adalah variabel penting yang mendukung penilaian kinerja pimpinan terhadap ASN di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman di Kabupaten Pulau Morotai.

Selain itu penanganan komplain merupakan bagian pelayanan yang bersifat atensi, sehingga nilai pelayanan terbaik terhadap masyarakat dapat dirasakan, maka penanganan komplain dikatakan berhasil dan penanganan komplain bagian penting yang harus diterapkan oleh ASN Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pulau Morotai. Maka hal ini baik

untuk dikaji, apabila penanganan komplainnya berhasil maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan menjadi pelayanan yang berkualitas namun apabila penanganan komplainnya tidak berhasil maka pelayanan diberikan adalah pelayanan yang belum berhasil.

2. METODE

2.1 Jenis Riset

Berdasarkan masalah riset, tujuan, serta kajian teoritis, dapat disimpulkan bahwa riset ini bersifat explanatory. Riset jenis ini biasanya bertujuan untuk menjelaskan posisi variabel-variabel yang diteliti serta hubungan dan pengaruh antar variabel tersebut [3]. Data utama dalam riset ini dikumpulkan melalui Sistematic Random Sampling. Dalam model riset ini, harapan dan persepsi diukur setelah pelayanan diberikan. Pendekatan ini pada dasarnya mengasumsikan bahwa harapan sebelum pelayanan diberikan adalah sama dengan harapan setelah pelayanan diberikan, tanpa memperhitungkan bahwa harapan dapat berubah sebelum atau setelah pelayanan diberikan [4].

2.2 Populasi dan Sampel Riset

2.2.1 Populasi Riset

Menurut M. Nazir menyatakan bahwa, “ Populasi adalah sekelompok individu yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan. Dalam riset ini, populasi yang dimaksud adalah penerima bantuan Rumah BSPS tahun 2021 melalui anggaran Dana Alokasi Umum dengan total penerima bantuan rumah tidak layak huni sebanyak 807.

2.2.2 Sampel Riset

Mengingat jumlah populasi dalam riset ini sebanyak 807 penerima bantuan serta adanya keterbatasan waktu dan biaya, maka ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin [5] dengan tingkat kesalahan 10%. Perhitungan dilakukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Maka peneliti mencoba menguraikan menggunakan metode rumus Slovin yang dikemukakan oleh Husein Umar yaitu sebagai berikut :

$$= \frac{807}{807.0,1^2 + 1} = \frac{807}{9.07} = 88.9$$

$$n = 88.97 \text{ dibulatkan menjadi } = 89$$

Jadi berdasarkan perhitungan diatas, maka peneliti mempertimbangkan untuk mengambil sampel sebanyak 89 orang responden. Karena populasi riset ini berdasarkan kecamatan, maka pemilihan sampel dilakukan dengan metode two stage sampling.

2.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Suatu instrumen riset dapat dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain uji validitas merupakan hal yang penting Untuk memastikan

keakuratan alat ukur (instrumen) yang digunakan dalam mengukur variabel yang akan diteliti, riset ini memfokuskan pada variabel laten (konseptual) yaitu kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan pemberian bantuan. Instrumen pengujian validitas dalam riset ini menggunakan taraf kepercayaan (significance level) sebesar $\alpha = 0,05$. Uji validitas dilakukan dengan model analisis korelasi product moment Pearson. Sedangkan untuk mendapatkan indeks atau koefisien, akan digunakan program SPSS sebagai alat ukur variabel, dan instrumen dianggap valid jika memenuhi syarat minimal, yaitu sebesar 0,30 [6].

2.4 Metode Analis Data

Riset ini menggunakan dua metode analisis, yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial terhadap data yang diperoleh di lapangan. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara mendalam setiap variabel riset. Sementara itu, teknik kuantitatif diterapkan untuk menilai seberapa kuat pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan menganalisis data yang telah diberi skor sesuai dengan skala pengukuran yang ditetapkan, melalui analisis regresi linear berganda.

Analisis regresi digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Jika hanya ada satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka analisis ini disebut regresi linear sederhana. Namun, jika ada lebih dari satu variabel bebas atau terikat, analisis ini disebut regresi linear berganda. Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen dan digunakan untuk mengetahui arah serta seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Analisis regresi adalah metode atau teknik analisis hipotesis untuk menguji apakah ada pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya, yang dinyatakan dalam bentuk persamaan regresi.

Terdapat dua jenis dasar regresi: regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Regresi linear sederhana menggunakan satu variabel independen untuk menjelaskan atau memprediksi hasil dari variabel dependen Y, sedangkan regresi linear berganda digunakan untuk mencari pengaruh dari dua atau lebih variabel independen (variabel bebas atau X) terhadap variabel dependen (variabel terikat Y). Oleh karena itu, jika ingin mengetahui ada tidaknya pengaruh satu variabel X terhadap variabel Y, digunakan analisis regresi sederhana, dan jika ingin mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel X terhadap variabel Y, digunakan analisis regresi linear berganda.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.3 Analisis Data

3.3.1 Uji Validitas Instrumen Riset

Hasil dari proses pengumpulan data menggunakan kuesioner offline diperoleh 89 responden. Sebelum melakukan pengolahan data tambahan, kesesuaian atau validitas kuesioner diperiksa. Riset ini menggunakan alat SEM-PLS untuk melakukan uji validitas. Skala Likert mengubah jawaban menjadi angka: 1 menunjukkan sangat tidak setuju, 2 menunjukkan tidak setuju, 3 menunjukkan netral, 4 menunjukkan setuju, dan 5 menunjukkan sangat setuju. Temuan uji validitas dianggap valid apabila nilainya lebih besar dari 0,7.

3.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Riset

Setelah kuesioner riset dinyatakan valid, selanjutnya perlu dilakukan uji reliabilitas atau tingkat kepercayaan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk melakukan riset selama berulang, dan uji reliabilitas dilakukan untuk menilai apakah dapat dipercaya untuk mengukur variabel riset. Ketika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari atau sama dengan 0,9, reliabilitas sempurna; ketika antara 0,7 dan 0,9, reliabilitas tinggi; ketika antara 0,5 dan 0,7, reliabilitas sedang; dan ketika kurang dari 0,5, reliabilitas rendah. Hasil uji menunjukkan bahwa semua item pertanyaan riset sangat dapat dipercaya sehingga dapat digunakan dalam riset.

3.3.3 Uji Multikolinieritas

Dengan mengevaluasi korelasi antar variabel independen, hasil uji multikolinearitas bertujuan untuk memastikan adanya multikolinearitas antar variabel. Hasil tes ditampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Uji Multikolinieritas

	VIF
X1.1	1,831
X1.2	1,650
X1.4	1,426
Y1.3	1,366
Y1.4	1,366
Z1.1	1,563
Z1.2	1,784
Z1.3	1,811
Z1.4	1,557

Data menunjukkan temuan Collinearity Statistics (VIF) terhadap hasil luar masing-masing indikator, beserta uji multikolinearitas. Setiap indikator tidak gagal dalam uji multikolinearitas jika nilai VIP-nya kurang dari 5.

3.3.4 Uji Validitas Diskriminan

Tabel 1 menunjukkan bahwa varians indikator substansial yang termasuk dalam konsep dapat dilihat dengan melihat nilai AVE yang mewakili hasil penilaian reliabilitas konstruk berbasis validitas diskriminan. Batas nilai $AVE \geq 0,5$ in [7] yang merupakan sumber kriteria validitas diskriminan. Berdasarkan tabel 4.11 di bawah, setiap nilai AVE kurang dari atau sama dengan 0,5. Selain itu, nilai kuadrat AVE (yang dicetak tebal) menunjukkan nilai validitas diskriminan yang tinggi dan dapat diterima karena nilai akar kuadrat AVE untuk seluruh nilai variabel konstruk berada di atas nilai korelasi antar nilai konstruk lainnya.

Tabel 2. Diskriminan Validity (Fornell-Lacker criterion)

	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Layanan
Kepuasan Masyarakat	0,871	
Kualitas Layanan	0,484	0,827
Penangan Komplain	0,254	0,595

Jika konstruk yang dibuat memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan pembebanan silang kolom dan baris lainnya, maka pengukuran seluruh pernyataan yang terhubung memenuhi nilai kriteria. Oleh karena itu, reliabilitas validitas diskriminan dapat dinilai jika persyaratan ini dipenuhi. Hasil pengujian instrumen pada Tabel 2 menunjukkan bahwa kriteria nilai cross loading mempunyai nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai kolom dan baris lainnya. Dengan demikian, konstruk data yang dibentuk dapat memenuhi persyaratan validitas diskriminan.

Tabel 3. Validitas Diskriminan (Factor Loading With Cross Loading)

	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Layanan	Penangan Komplain
X1.1	0,441	0,856	0,434
X1.2	0,446	0,824	0,444
X1.4	0,317	0,801	0,592
Y1.3	0,859	0,400	0,182
Y1.4	0,882	0,441	0,257
Z1.1	0,177	0,404	0,751
Z1.2	0,279	0,486	0,829
Z1.3	0,153	0,537	0,829
Z1.4	0,196	0,457	0,770

Menurut Hair dkk. [8], nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) yang kurang dari 0,90 juga menghasilkan tingkat ambang batas validitas diskriminan yang dapat diterima. Setiap pengukuran HTMT kurang dari 0,9. Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai HTMT riset tertinggi (0,669) terdapat pada variabel kualitas pelayanan, sedangkan nilai HTMT terendah (0,339) terdapat pada variabel pemrosesan pengaduan. Selanjutnya interval kepercayaan menunjukkan bahwa metode bootstrap HTMT menghasilkan interval kepercayaan (<1). Tabel 3 HTMT menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang cukup besar antara seluruh skor HTMT dengan nilai 1.

Tabel 4. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Layanan	Penangan Komplain
Kepuasan Masyarakat			
Kualitas Layanan	0,669		
Penangan Komplain	0,339	0,748	

3.3.5 Coefficient Determination (R^2)

Seberapa besar pengaruh variabel lain terhadap variabel dependen dapat dihitung dengan menggunakan besarnya coefficient determination (R-square). Nilai R-Square yang dihasilkan dari pengolahan data dengan smartPLS 3.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Koefisien Determinasi

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Masyarakat	0,548	0,521
Penangan Komplain	0,748	0,546

Dengan nilai 0,548, variabel kepuasan masyarakat menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan presentase 54,8%. Pengaruh variabel penanganan komplain juga diteliti dengan nilai R-Square sebesar 0,748, yang menunjukkan nilai moderat dengan presentase 74,8 persen.

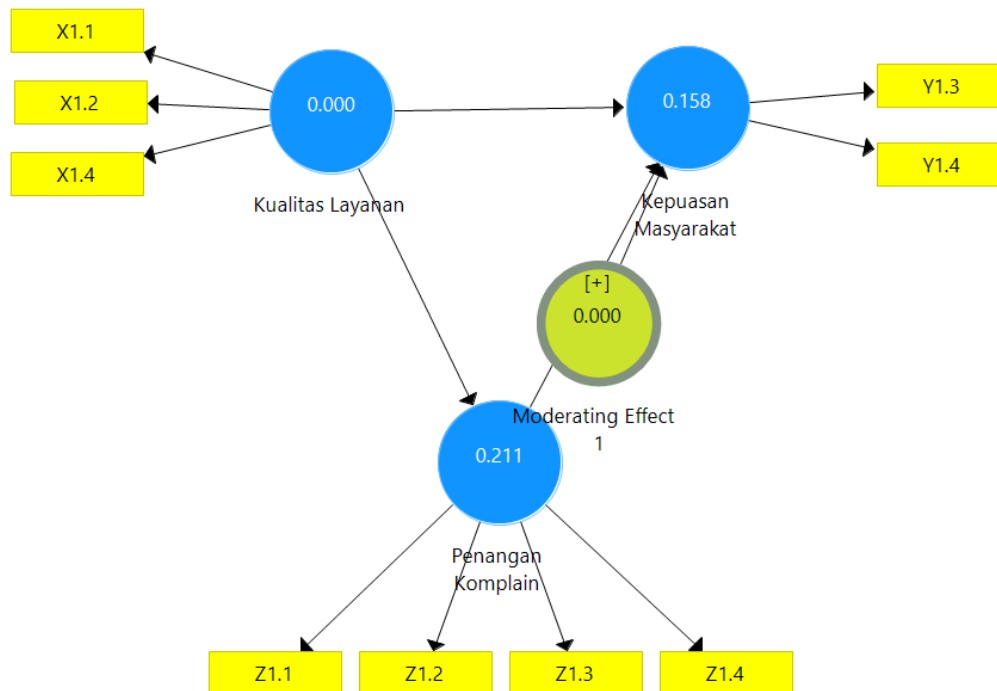
4.4 Analis SEM PLS

SEM (Structural Equation Modeling) adalah alat statistik yang digunakan untuk menyelesaikan model bertingkat secara bersamaan, yang tidak dapat diselesaikan dengan persamaan regresi linear. SEM juga dapat dianggap sebagai kombinasi dari analisis regresi dan analisis faktor. Variabel laten dalam riset ini terdiri dari tiga variabel yaitu, kualitas layanan, penanganan komplain, dan kepuasan masyarakat. Sesuai dengan apa yang telah disebutkan dalam variabel operasional, setiap variabel laten memiliki manifes (indikator) yang unik. Analisis SEM PLS dilakukan untuk menentukan hubungan antara variabel-variabel tersebut, dan diuji dengan mengevaluasi model *outer* (evaluasi model pengukuran) dan *inner* model (evaluasi model struktural).

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model merupakan model pengukuran untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas model, menurut Ghazali [9]. *Inner model*, berusaha memprediksi hubungan antara variabel laten. Dengan mengevaluasi keandalan konvergensi, parameter model pengukuran (model *outer*). Nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE) memberikan bukti uji validitas *confergent*. Kemudian memeriksa nilai *cross loading* untuk menguji validitas diskriminan. *Composite reliability* digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas model pengukuran. Dengan penggunaan software Smart PLS, validitas dan reliabilitas data pada setiap variabel laten akan dinilai pada saat evaluasi model pengukuran (*outer model*).

Hasil analisis model *outer* awal terdapat beberapa evaluasi pada koefisien variabel dengan indikatornya. Untuk menghasilkan hasil yang terstandar, nilai koefisien 0,7 dan nilai *loading factor* terkecil harus dihilangkan dari model. Salah satu indikasi harus dihilangkan dari model *outer* yaitu variabel kualitas layanan sebanyak dua indikator, dan variabel kepuasan masyarakat sebanyak dua indikator, karena nilainya tidak sesuai dengan ambang batas yang dipersyaratkan, didapatkan *outer* model terbaik yang memenuhi standar (>0.7) disajikan dalam Gambar 1. Diketahui bahwa model ini memenuhi nilai standar kriteria *outer* model. Hal ini menunjukkan validitas dan reliabilitas model yang kuat. Hasil penilaian *loading factor* ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model *outer* akhir

2. Evaluasi penilaian pada *model outer*

Analisis *model outer* adalah proses pemeriksaan hubungan antara variabel yang diamati atau indikator yang mendukung variabel laten yang akan diperiksa. Terdapat empat pengujian, termasuk *Discriminant Validity*, *Composite Reliability*, *Average Variance Extracted* (AVE), dan *Cronbach's Alpha*, yang harus dijalankan sebagai bagian dari riset ini.

Nilai *loading factor* yang menunjukkan kekuatan interaksi variabel dengan masing-masing indikasi memberikan informasi tentang keterandalan indikator. Gambar 1 menampilkan model *outer* reflektif yang telah selesai. Model terbaik diperoleh dengan nilai *loading factor* masing-masing indikasi yaitu $> 0,7$ setelah dilakukan proses penghapusan indikator dengan nilai $0,7$. Ada satu indikator yang perlu dikeluarkan dari model luar reflektif. Setelah proses pengeluaran indikator yang tidak memenuhi syarat maka didapat model yang memiliki nilai reabilitas indikator yang sangat baik.

Pengujian dikatakan valid apabila validitas menunjukkan pengujian yang konsisten dan sah. Validitas menjadi standar ukuran yang menunjukkan ketepatan. Pengukuran ini digambarkan oleh nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE untuk empat variabel di sajikan pada Tabel 4.15 Standar nilai AVE adalah > 0.5 . Keseluruhan variabel dalam riset ini memiliki nilai AVE > 0.5 . Berdasarkan standar nilai AVE menunjukkan bahwa riset ini sangat konsisten dan tepat dalam mengukur instrumen.

Tabel 6. Konstruk Reliabilitas Dan Validitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Masyarakat	0,897	0,863	0,759
Kualitas Layanan	0,769	0,867	0,684
Penangan Komplain	0,806	0,873	0,633

3. Evaluasi Penilaian pada Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Terdapat tiga variabel laten dalam inner model, dan penilaian inner model digunakan untuk menentukan bagaimana variabel tersebut berhubungan satu sama lain. Koefisien jalur dan nilai T-statistik diperoleh dengan menggunakan pendekatan *bootstrapping* pada Smart PLS. Persyaratan bahwa $T \text{ hitung} > T \text{ tabel} = 1,66$ dan $P\text{-value} > 0,05$ menunjukkan variabel model memiliki pengaruh positif yang kuat. Hasil bootstrap menggunakan Smart PLS ditunjukkan pada Tabel 4.16.

Tabel 7. Hasil *Bootstrapping*

	T-Statistics	P-values	Hipotesis
Kualitas Layanan -> Kepuasan Masyarakat	4,492	0,000	H1: Diterima
Penangan Komplain -> Kepuasan Masyarakat	8,969	0,000	H2: Diterima
Kualitas Layanan -> Penangan Komplain -> Kepuasan Masyarakat	7,878	0,000	H3: Diterima

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa dampak kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat adalah positif dan signifikan. Hasil uji hipotesis t-statistik sebesar 4,492, lebih kecil dari t-tabel (1,660), dan p-nilai yang lebih besar dari 0,05 sebesar 0,000. Sehingga kualitas layanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan rumah.

2. Hasil analisis menunjukkan bahwa penanganan komplain terhadap kepuasan masyarakat adalah positif dan signifikan. Hasil uji hipotesis t-statistik sebesar 8,896, lebih kecil dari t-tabel (1,660), dan p-nilai yang lebih besar dari 0,05 sebesar 0,000. Sehingga penanganan komplain berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan rumah.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penanganan komplain memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji hipotesis t-statistik sebesar 7,878, lebih besar dari t-tabel (1,660), dan p-nilai yang lebih besar dari 0,05 sebesar 0,000. Sehingga penanganan komplain dapat memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan rumah.

4.5 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Rumah.

Kepuasan masyarakat meningkat seiring dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat secara menyeluruh agar dapat memuaskan masyarakat.

Hasil dalam riset ini ialah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dikuatkan dengan jawaban responden tentang rasa puas terhadap kinerja di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, dengan 52 responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, dan 33 menyatakan puas, dan 3 Responden menjawab netral. Di sisi lain peneliti menemukan penerima bantuan yang merasa sangat puas dengan bantuan yang diterima sebanyak 63 responden merasa puas dengan bantuan yang diberikan dan sebanyak 24 Responden menyatakan puas, serta yang menyatakan sikap netral sebanyak 3 responden sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Sekalipun dalam kepuasan tersebut masih ada 3 responden yang bersikap netral

terhadap pelayanan dan program bantuan, hal ini disebabkan karena ketidakpuasan atas jumlah bantuan yang diterima tidaklah sesuai dengan keinginan responden. Namun hal ini tidak mempengaruhi hasil riset ini yang didominasi penerima bantuan yang merasa puas oleh kinerja dan Program Bantuan Rumah Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman.

Hal ini sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Siti Anisa [10] tentang pelayanan publik yang berlokasi di desa Hevita menguatkan temuan riset ini. Selain itu riset yang dilakukan oleh Maulida [11] menyatakan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dimana dalam riset tersebut menguji para pelanggan kopi yang merasa puas atas cita rasa dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Cinnamon Coffe and Eatery Banjar baru Kalimantan Selatan terhadap pelanggannya, hal ini memperkuat temuan ini dimana kualitas layanan yang diberikan oleh ASN Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan. Dimana ASN Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dinilai masyarakat telah berkontribusi baik sehingga hal ini meningkatkan kinerja ASN di Dinas Perumahan dan Kawasan permukiman

Moenir [12] menegaskan bahwa ketika implementasi layanan dapat diukur, maka tolak ukur yang tepat untuk durasi dan hasil dapat ditetapkan. Manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan menilai operasi layanan dengan bantuan standar manajemen, memastikan bahwa pihak yang menerima layanan merasa puas dengan hasil akhirnya. Sehingga pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat hasilnya signifikan merasa puas

4.6 Penanganan Komplain Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Rumah.

Keluhan konsumen muncul sebagai reaksi emosional terhadap sesuatu yang dianggap kurang memuaskan, baik terkait produk maupun layanan yang diberikan. Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan kembali dan memastikan penyelesaian masalah secara menyeluruh dan efisien, keluhan konsumen perlu ditangani dengan pendekatan yang sistematis.

Dalam riset ini penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini terlihat dari respon masyarakat ketika merespon penanganan komplain yang diberikan pegawai dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman, jawaban yang puas mencapai 46 responden bahkan sangat puas 38 responden dari total 89 responden yang mana 84 responden atau 92% yang mengakui bahwa penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan mereka. Hal ini sejalan dengan riset sebelumnya yang dilakukan oleh Budiarti [13] tentang manajemen keluhan dan Reni Nurfitriyani tentang penanganan keluhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, kedua artikel ini menyatakan bahwa pengelolaan komplain memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan mendukung temuan riset ini.

Fornel [7] dalam Anindyta menyatakan bahwa bisnis yang merespon keluhan memiliki kekuatan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas dan tidak puas menjadi pelanggan yang puas dan setia pada bisnis tersebut. Pelanggan langsung merasa puas ketika masalah mereka ditangani secara efisien dan akurat. Sehingga dalam penanganan komplain ada kepuasan yang dirasakan Masyarakat.

4.7 Penanganan Komplain Memperkuat Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Rumah.

Salah satu strategi untuk meningkatkan standar layanan dan menjaga hubungan positif klien dengan bisnis adalah dengan menangani keluhan. Selain membantu meningkatkan hubungan pelanggan dan kualitas layanan, penanganan keluhan yang baik juga dapat membantu instansi/perusahaan menghindari reputasi buruk dan memberikan umpan balik yang bermanfaat yang akan membantunya merespons kekhawatiran pelanggan dengan lebih cepat dan meningkatkan kualitas layanan dengan cara yang benar. Baik dibuat secara lisan atau tertulis, keluhan dibuat karena pelanggan tidak puas dengan kualitas layanan yang mereka terima. Tuntutan pelanggan harus didahulukan dan kepuasan harus menjadi tujuan akhir dari keunggulan layanan. Dengan demikian, respon pelanggan terhadap layanan yang mereka gunakan atau alami merupakan ukuran kualitas layanan untuk memuaskan keinginan dan keinginan klien penerima layanan.

Dalam riset ini penanganan komplain memperkuat kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Dimana penanganan komplain adalah bagian dari kinerja kualitas layanan yang memperkuat kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dalam temuan peneliti terhadap masyarakat yang menyatakan bahwa keluhan mereka selalu di respon oleh ASN Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dimana penerima bantuan sebanyak 83 responden menyatakan pengaruh penanganan komplain memperkuat kualitas layanan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Hal ini berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat penerima sehingga hasil dari riset ini menyatakan bahwa penanganan komplain memperkuat kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Riset ini didukung oleh riset sebelumnya yang dilakukan oleh A H Khoiri dan Kurinawan et al yang menyatakan bahwa penanganan komplain berpengaruh positif dan memperkuat kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, temuan ini mendukung riset ini yang juga penanganan komplain memperkuat posisi kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa penanganan komplain memperkuat kualitas layanan yang diberikan ASN Dinas Perumahan dan Kawasan permukiman terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan stimulan perumahan swadaya.

4. KESIMPULAN

Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan rumah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Penanganan keluhan juga berdampak positif pada kepuasan masyarakat penerima bantuan rumah, karena kepuasan langsung dirasakan oleh konsumen melalui penanganan yang cepat dan tepat terhadap keluhan mereka. Penanganan keluhan ini juga memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Penanganan keluhan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan.

REFERENSI

- [1] Oliver, Richard. L., 1988. *Satisfaction. A Behavioral Perspective on The Customer*. First Edition. McGraw-Hill Companies, Inc. New York.

- [2] Santouridis, Ilias & Trivellas, P. (2010). —Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece. *The TQM Journal*. Vol. 22 (3) : 330-343
- [3] Sugiyono, 2001. *Metode Riset Bisnis*, Cetakan Ketiga, Alfabeta, Bandung.
- [4] Babakus, E., and G. Boller, 1992, “*An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale*”. *Journal of Business, Research* 24:253–268.
- [5] Umar, Husein, 2000. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. PT Gramedia Pustaka Ilmu, Jakarta.
- [6] Solimun, 2002. *Multivariate Analysis : Structural Equation Modelling (SEM)*. Lisrel dan Amos. Malang :Universitas Negeri Malang
- [7] Fornell, C and Larcker, D. F. 1981. *Evaluating Structural Equatuion Models with Unobservable Variables and Measurement Error*. *Journal Of Marketing Research*, 18 (1): 39-50
- [8] Hair, J. F., dkk.. 2017. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Ed2). United States of America. SAGE Publications, Inc
- [9] Ghozali, Imam dan Hengky Latan (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- [10] Anisa, Siti. 2018. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kntor Desa Helvetia*. Thesis UIN Medan.
- [11] Maulida, Priyadi, Junaidi, 2024 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cinnamon Coffee And Eatery*, Jurnal Masiyatuna Banjarmasin
- [12] A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- [13] Budiarti, Anindhyta. 2011 . *Pengaruh Kualitas layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*. *Ekuitas* .Vol. 15 No.2Al-Qur'an Terjemahan dan Tafsir