

Pengaruh Tingkat Responsivitas Pemerintah Daerah terhadap Kepuasan dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kanal Sambat Online Kota Malang

The Influence of Local Government Responsiveness on Satisfaction with the Handling of Public Complaints through the Sambat Online Platform in Malang City

Muhammad Farrel Langit Arundaya, Muhammad Farid Ma'ruf, Fitrotun Niswah, Galih Wahyu Pradana

Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 May 2026
Revised 25 May 2026
Accepted 30 May 2026
Available online 05 June 2026

Keywords

Government Responsiveness;
Community Satisfaction; Digital Public
Service; SAMBAT Online



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of local government responsiveness in handling online public complaints through SAMBAT Online on community satisfaction. The research employed a quantitative approach with a causal associative design. Data were collected from 90 respondents who had previously used SAMBAT Online services. Data analysis techniques included descriptive statistics, instrument testing, classical assumption tests, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination analysis using SPSS version 25. The results indicate that the responsiveness level of the Malang City Government is categorized as moderate with a percentage score of 64.09%, while community satisfaction is categorized as high with a score of 69.96%. Simple linear regression analysis revealed that responsiveness has a positive and significant effect on community satisfaction, indicated by a significance value of $0.000 < 0.05$ and a coefficient of determination (R^2) of 0.524. This finding suggests that government responsiveness contributes 52.4% to community satisfaction, while the remaining 47.6% is influenced by other factors outside the research model. The study concludes that responsiveness is a crucial determinant in improving public satisfaction

with digital complaint services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat responsivitas Pemerintah Kota Malang dalam penanganan pengaduan masyarakat melalui kanal SAMBAT Online terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 90 responden yang pernah menggunakan layanan SAMBAT Online. Teknik analisis yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat responsivitas Pemerintah Kota Malang berada pada kategori sedang dengan persentase sebesar 64,09%, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori tinggi sebesar 69,96%. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai R^2 sebesar 0,524. Temuan tersebut menunjukkan bahwa responsivitas memberikan kontribusi sebesar 52,4% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 47,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, responsivitas pemerintah terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan berbasis digital.

PENDAHULUAN

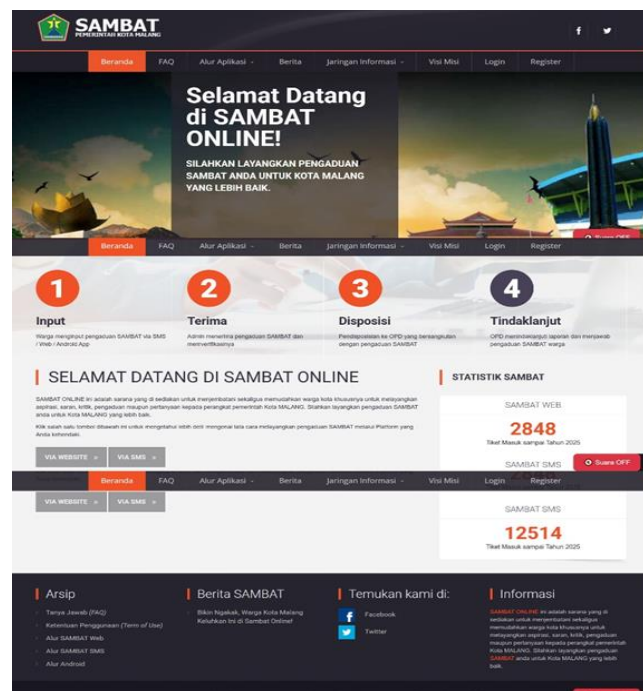
Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan publik. Dalam era transformasi digital, pemerintah dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

Pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong seluruh instansi pemerintah untuk mengembangkan pelayanan berbasis teknologi informasi. Melalui sistem digital, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan pemerintah tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan pemerintah meningkatkan kecepatan pelayanan serta memperluas partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu bentuk implementasi digitalisasi pelayanan publik adalah layanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik. Pengaduan masyarakat merupakan instrumen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, kritik, saran, maupun laporan terkait pelayanan publik yang dianggap belum sesuai dengan harapan.

Pemerintah Kota Malang mengembangkan Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu (SAMBAT Online) sebagai kanal resmi pengaduan masyarakat berbasis digital. Layanan ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan dapat diakses melalui website maupun aplikasi yang telah terintegrasi dengan platform Malang Mbois. Kehadiran SAMBAT Online merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik sekaligus memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.



Gambar 1. Tampilan Depan Web SAMBAT Online

Sumber : Web SAMBAT Online

Meskipun demikian, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi SAMBAT Online masih menghadapi sejumlah tantangan. Penelitian Rocky Tri Nuryanto (2018) menemukan bahwa masih terdapat keterlambatan respons dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), rendahnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pengaduan, serta adanya pengaduan yang tidak disertai bukti pendukung sehingga menghambat proses tindak lanjut.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan pengaduan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam merespons dan menyelesaikan setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat.

Dalam perspektif administrasi publik, kemampuan pemerintah dalam menanggapi kebutuhan masyarakat dikenal dengan konsep responsivitas. Responsivitas mencerminkan kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda pelayanan sesuai kebutuhan publik, serta memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap aspirasi masyarakat. Tingkat responsivitas yang tinggi diyakini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Tingkat kepuasan mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Dalam konteks layanan pengaduan digital, kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan respons pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem, transparansi proses penanganan aduan, profesionalitas petugas, serta kepastian penyelesaian pengaduan.

Penelitian terdahulu banyak membahas implementasi SAMBAT Online dari perspektif inovasi pelayanan maupun kualitas sistem. Namun, penelitian yang secara khusus menguji pengaruh tingkat responsivitas pemerintah terhadap kepuasan masyarakat pengguna SAMBAT Online masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan mengkaji hubungan kausal antara responsivitas pemerintah daerah dan kepuasan masyarakat melalui pendekatan kuantitatif menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat responsivitas Pemerintah Kota Malang dalam penanganan pengaduan masyarakat secara online terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan SAMBAT Online.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh tingkat responsivitas pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan SAMBAT Online Kota Malang. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis melalui analisis statistik terhadap data yang diperoleh dari populasi atau sampel tertentu.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert yang disebarkan kepada masyarakat Kota Malang yang pernah menggunakan layanan SAMBAT Online. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan bantuan SPSS versi 25 melalui analisis statistik deskriptif, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui pengaruh responsivitas pemerintah terhadap kepuasan masyarakat.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kota Malang usia produktif (15–64 tahun) yang berjumlah 668.362 jiwa berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang Tahun 2024. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 87 responden. Untuk meningkatkan kekuatan analisis statistik, jumlah sampel ditetapkan sebanyak 90 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Adapun kriteria responden meliputi: (1) berdomisili di Kota Malang, (2) berusia 15–64 tahun, dan (3) pernah menggunakan kanal SAMBAT Online (website, SMS, atau aplikasi terintegrasi) untuk menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kota Malang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form yang dilengkapi pertanyaan penyaring untuk memastikan responden memenuhi kriteria penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pengelola SAMBAT Online pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme pengelolaan pengaduan, standar respons, serta pengembangan layanan. Kuesioner disebarkan secara daring melalui Google Form kepada masyarakat Kota Malang yang pernah menggunakan SAMBAT Online untuk mengukur persepsi mengenai tingkat responsivitas pemerintah dan kepuasan masyarakat menggunakan skala Likert. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa laporan pengaduan, data pengguna layanan, serta dokumen resmi terkait pengelolaan SAMBAT Online yang relevan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Data penelitian dianalisis menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics versi 25. Analisis yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban pada setiap variabel penelitian dalam bentuk frekuensi dan persentase. Sementara itu, analisis inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh tingkat responsivitas pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas, serta dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besaran pengaruh variabel responsivitas terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan SAMBAT Online Kota Malang.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Lokasi Penelitian dan Karakteristik Responden

Penelitian dilaksanakan di Kota Malang, Provinsi Jawa Timur, dengan objek penelitian berupa layanan pengaduan masyarakat berbasis digital melalui SAMBAT Online (Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu Online) yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Layanan ini merupakan implementasi e-government yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik, saran, maupun pengaduan kepada Pemerintah Kota Malang melalui website, SMS, dan aplikasi terintegrasi.

Responden penelitian berjumlah 90 orang yang merupakan masyarakat Kota Malang berusia 15–64 tahun dan pernah menggunakan layanan SAMBAT Online. Berdasarkan karakteristik usia, responden didominasi kelompok umur 20–24 tahun sebanyak 43 orang (47,78%), diikuti kelompok usia 25–29 tahun sebanyak 11 orang (12,22%). Berdasarkan wilayah domisili, sebagian besar responden berasal dari Kecamatan Blimbing (31,1%), diikuti Kecamatan Lowokwaru (23,3%), Kecamatan Klojen (16,7%), Kecamatan Kedungkandang (15,6%), dan Kecamatan Sukun (13,3%). Sebaran responden tersebut menunjukkan bahwa penelitian telah menjangkau pengguna layanan dari seluruh wilayah administratif Kota Malang.

Analisis Deskriptif Tingkat Responsivitas Pemerintah Daerah

Tingkat responsivitas Pemerintah Kota Malang dalam menangani pengaduan masyarakat melalui SAMBAT Online diukur melalui enam indikator, yaitu kemampuan merespons masyarakat, kecepatan melayani, ketetapan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel responsivitas memperoleh persentase skor sebesar 64,09%, yang berada pada kategori sedang. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kemampuan merespons masyarakat sebesar 82,89% (kategori tinggi), sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah ketepatan waktu melayani sebesar 42,33% dan kemampuan menanggapi keluhan sebesar 45,67% (kategori rendah).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Malang telah mampu menyediakan akses pengaduan yang responsif melalui platform digital. Namun demikian, masih terdapat kendala pada tahap tindak lanjut pengaduan, khususnya terkait kecepatan penyelesaian dan kemampuan memberikan solusi atas keluhan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa transformasi digital yang diterapkan melalui SAMBAT Online telah berhasil meningkatkan aksesibilitas pelayanan, tetapi belum sepenuhnya diikuti oleh optimalisasi proses penanganan pengaduan pada tingkat pelaksana.

Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat diukur melalui tiga indikator, yaitu kesesuaian harapan dan kebutuhan, totalitas layanan petugas, serta kenyamanan penggunaan sistem.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat memperoleh persentase skor sebesar 69,74%, yang termasuk dalam kategori tinggi. Indikator kenyamanan penggunaan sistem memperoleh nilai tertinggi sebesar 73,44%, diikuti totalitas layanan petugas sebesar 70,11%. Sementara itu, indikator kesesuaian harapan dan kebutuhan memperoleh nilai terendah sebesar 65,67%, meskipun masih berada pada kategori sedang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kemudahan penggunaan SAMBAT Online serta pelayanan yang diberikan oleh petugas. Akan tetapi, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan hasil akhir penyelesaian pengaduan yang diterima. Dengan kata lain, masyarakat menilai sistem pelayanan sudah baik dari sisi akses dan komunikasi, namun efektivitas penyelesaian masalah masih perlu ditingkatkan.

Analisis Statistik Inferensial

1. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

a). Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan SPSS 25 pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item pada variabel Responsivitas (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai r -hitung lebih besar daripada r -tabel (0,207). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

b). Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Responsivitas memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,766 dan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,754. Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,60 sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik.

2. Uji Asumsi Klasik

a). Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,193 ($> 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Temuan ini diperkuat oleh grafik Normal Probability Plot yang memperlihatkan titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal.

b). Uji Linearitas

Hasil Test for Linearity menunjukkan nilai signifikansi linearity sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel responsivitas dan kepuasan masyarakat.

c). Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,183 ($> 0,05$). Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan memenuhi salah satu asumsi dasar regresi linear.

3. Uji Hipotesis

a). Uji Koefisien Korelasi

Hasil analisis Pearson Product Moment menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar **0,724** dengan nilai signifikansi **0,000** ($< 0,05$). Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara responsivitas pemerintah dan kepuasan masyarakat. Artinya, peningkatan responsivitas pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat melalui SAMBAT Online akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat.

4. Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.356	1.707		2.553	.012
	Responsivitas	.431	.044	.724	9.849	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel responsivitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,431 satuan. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan adanya hubungan searah antara kedua variabel. Analisis lebih lanjut terhadap masing-masing indikator responsivitas menunjukkan bahwa:

1. Kecepatan melayani berpengaruh signifikan terhadap kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat (Sig. = 0,004).
2. Kemampuan menanggapi keluhan berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai totalitas pelayanan (Sig. = 0,007).
3. Ketepatan melayani berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan masyarakat dalam menggunakan layanan SAMBAT Online (Sig. = 0,049).

Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi kecepatan pelayanan, kemampuan menanggapi keluhan, dan ketepatan pelayanan merupakan faktor yang paling menentukan dalam pembentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan digital.

5. Uji t (Parsial)

Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 9,849 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar daripada t-tabel sebesar 1,987 ($9,849 > 1,987$) dan memiliki signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, yang berarti responsivitas

pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Sambat Online Kota Malang.

6. Koefisien Determinasi

Hasil analisis menunjukkan nilai R Square sebesar 0,524. Artinya, variabel responsivitas mampu menjelaskan 52,4% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 47,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Temuan ini mengindikasikan bahwa responsivitas pemerintah merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan berbasis digital. Meskipun demikian, masih terdapat faktor-faktor lain seperti kualitas sistem, kemudahan penggunaan, transparansi tindak lanjut, maupun kualitas penyelesaian aduan yang turut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

PEMBAHASAN

Responsivitas Pemerintah Daerah dalam Penanganan Pengaduan melalui Sambat Online

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat responsivitas Pemerintah Kota Malang berada pada kategori sedang dengan nilai sebesar 64,09%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemerintah telah menunjukkan kemampuan dalam menanggapi pengaduan masyarakat, namun masih menghadapi kendala dalam aspek tindak lanjut dan penyelesaian laporan.

Menurut Widodo dalam Aprilya (2019), responsivitas merupakan kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat dan meresponsnya secara tepat. Dalam konteks layanan pengaduan digital, responsivitas tidak hanya diukur dari kecepatan memberikan balasan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nuryanto (2018) yang menemukan bahwa salah satu hambatan implementasi Sambat Online adalah keterlambatan respons dan tindak lanjut dari organisasi perangkat daerah terhadap pengaduan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan pengaduan digital sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam penanganan pengaduan.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih memberikan penilaian netral terhadap beberapa indikator responsivitas. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat belum sepenuhnya merasakan kepastian penyelesaian aduan yang mereka sampaikan. Dengan demikian, pemerintah perlu memperkuat mekanisme monitoring dan evaluasi tindak lanjut pengaduan agar kualitas responsivitas dapat terus meningkat.

Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Sambat Online

Tingkat kepuasan masyarakat dalam penelitian ini berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 69,96%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan melalui Sambat Online.

Menariknya, tingkat kepuasan masyarakat lebih tinggi dibandingkan tingkat responsivitas pemerintah. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh responsivitas semata, tetapi juga oleh faktor lain seperti kemudahan penggunaan sistem, aksesibilitas layanan, transparansi informasi, serta profesionalitas petugas pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan teori kepuasan masyarakat yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan dan pengalaman pelayanan yang diterima. Meskipun tingkat responsivitas belum optimal, masyarakat tetap merasa puas karena

layanan SAMBAT Online mampu memberikan kemudahan yang sebelumnya tidak tersedia pada sistem pengaduan konvensional.

Dengan adanya kanal pengaduan berbasis digital, masyarakat dapat menyampaikan laporan kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Kemudahan tersebut menjadi nilai tambah yang berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan masyarakat.

Pengaruh Responsivitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian membuktikan bahwa responsivitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan pemerintah dalam memberikan tanggapan terhadap pengaduan masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SAMBAT Online.

Nilai koefisien determinasi sebesar 52,4% menunjukkan bahwa lebih dari separuh variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel responsivitas. Namun demikian, masih terdapat 47,6% faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan masyarakat.

Faktor-faktor tersebut diduga meliputi kemudahan penggunaan sistem, kualitas informasi yang tersedia, transparansi proses penanganan aduan, kualitas komunikasi digital, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta pengalaman pengguna dalam mengakses layanan elektronik. Temuan ini menjelaskan mengapa tingkat kepuasan masyarakat tetap berada pada kategori tinggi meskipun tingkat responsivitas hanya berada pada kategori sedang.

Dalam perspektif New Public Service, pelayanan publik yang baik tidak hanya menekankan efisiensi birokrasi, tetapi juga kemampuan pemerintah dalam membangun hubungan yang partisipatif dengan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas harus diikuti dengan peningkatan kualitas sistem pelayanan secara menyeluruh agar kepuasan masyarakat dapat terus meningkat.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat responsivitas Pemerintah Kota Malang dalam penanganan pengaduan masyarakat melalui SAMBAT Online berada pada kategori sedang dengan nilai sebesar 64,09%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah telah mampu merespons pengaduan masyarakat dengan cukup baik, namun masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek kecepatan penyelesaian dan kepastian tindak lanjut pengaduan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SAMBAT Online berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 69,96%. Tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan pengaduan digital ini telah memberikan kemudahan akses, kenyamanan, serta pengalaman pelayanan yang positif.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi sebesar 52,4% menunjukkan bahwa responsivitas merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan masyarakat, meskipun masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang turut berkontribusi sebesar 47,6%.

SARAN

1. Pemerintah Kota Malang perlu mengembangkan fitur **tracking aduan secara real-time** sehingga masyarakat dapat memantau setiap tahapan penanganan pengaduan yang mereka sampaikan secara transparan.

2. Perlu ditambahkan sistem **notifikasi otomatis** melalui aplikasi, email, atau pesan singkat yang memberikan informasi mengenai status aduan, mulai dari tahap verifikasi, disposisi, hingga penyelesaian laporan.
3. Pemerintah Kota Malang perlu memperkuat koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) agar proses tindak lanjut pengaduan dapat dilakukan lebih cepat, tepat, dan terintegrasi.
4. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan SAMBAT Online untuk memastikan bahwa setiap pengaduan masyarakat memperoleh penanganan yang efektif dan sesuai standar pelayanan.
5. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kualitas sistem, transparansi layanan, kepercayaan masyarakat, kemudahan penggunaan aplikasi, dan kualitas komunikasi digital untuk memperoleh model penelitian yang lebih komprehensif dalam menjelaskan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan berbasis elektronik.

REFERENSI

- Herdini, R. (2020). Responsivitas birokrasi dalam pelayanan publik di era digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 115–126.
- Adissya Mega Christia, A., & Ispriyarso, B. (2019). Desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia. *Jurnal Law Reform*, 15(1), 149–163.
- Aisyah, S. (2021). Analisis penduduk usia produktif dalam pembangunan daerah. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 16(2), 85–94.
- Ani Sri Rahayu. (2022). Implementasi otonomi daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 45–58.
- Annisaa, N. (2021). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam mendukung pelayanan publik digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 101–112.
- Aprilya, D. (2019). Responsivitas pemerintah dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(1), 33–42.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Elly Nurlaela. (2018). Implementasi paradigma New Public Service dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 90–103.
- Elva Dona. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 55–68.
- Emzir. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Rajawali Pers.
- Ganis, A. (2021). Implementasi e-government melalui aplikasi SAMBAT Online Kota Malang. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1), 44–56.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. RajaGrafindo Persada.
- Herdini, R. (2020). Responsivitas birokrasi dalam pelayanan publik di era digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 115–126.
- Hiplunudin. (2017). Inovasi daerah dalam reformasi birokrasi. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 4(1), 30–41.

- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.
- Nuryanto, R. T. (2018). *Pelaksanaan Inovasi Pelayanan "SAMBAT" Online pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang* (Skripsi). Universitas Brawijaya.
- Prabandari, A. *Pelayanan Publik di Indonesia: Teori dan Praktik*. Gava Media.
- Priyatno, D. (2015). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Andi Offset.
- Purwanto. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik*. Pustaka Pelajar.
- Ruswan. (2020). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 88–99.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sonani, N., & Yulia, R. (2021). Hubungan kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 120–132.
- Subadi. (2023). Implementasi pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Jurnal Hukum dan Administrasi Negara*, 11(1), 25–37.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Wali Kota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan.