

RINGKASAN

Kinerja pelayanan penanganan pengaduan yang rendah pada akhirnya mengakibatkan banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap lembaga. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai pemenuhan pelayanan penanganan pengaduan yang berkualitas, tentunya wajib diimbangi dengan daya tanggap atau responsivitas dari aparat pemberi layanan. Selain itu, faktor profesionalisme para pegawai juga dapat mempengaruhi sebuah kinerja dalam pelayanan penanganan pengaduan. Hal ini dikarenakan profesionalisme berkaitan dengan kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang adil dan berkualitas dan didukung oleh kemampuan serta keahliannya untuk memahami dan menerjemahkan kebutuhan masyarakat. Merujuk pada masalah penelitian, maka penelitian ini akan mengkaji Pengaruh Profesionalisme dan Responsivitas Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Penanganan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang

Kinerja pelayanan penanganan pengaduan dapat diukur dengan komitmen kerja, kejelasan waktu, dan perbaikan layanan. Profesionalisme pegawai dapat diukur dengan kesetaraan pelayanan, keadilan pelayanan, loyalitas kerja, dan akuntabilitas kinerja. Kemudian responsivitas pegawai dapat diukur dengan kecepatan melayani, ketepatan melayani, dan kecermatan melayani.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah Korelasi Kendall Tau-c, Koefisien Konkordansi Kendall W, dan Regresi Ordinal. Sampel penelitian berjumlah 113 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara profesionalisme pegawai terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan sebesar 25 persen. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara responsivitas pegawai terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan sebesar 23,3 persen. (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara profesionalisme dan responsivitas pegawai terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan sebesar 31,4 persen.

Variabel profesionalisme pegawai dan responsivitas pegawai membuktikan bahwa semua variabel tersebut mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan. Berdasarkan hasil tersebut, untuk meningkatkan dan menciptakan kinerja pelayanan penanganan pengaduan yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan, maka profesionalisme pegawai dan responsivitas pegawai perlu ditingkatkan.

Kata kunci: Kinerja Pelayanan Penanganan Pengaduan, Profesionalisme Pegawai, Responsivitas Pegawai.

SUMMARY

The low performance of complaint handling services ultimately resulted in many complaints submitted by the community to the institution. With increasing public awareness regarding the fulfillment of quality complaint handling services, of course, it must be balanced with responsiveness or responsiveness from service delivery officials. In addition, the professionalism factor of employees can also affect a performance in complaint handling services. This is because professionalism is related to the ability of the apparatus to provide fair and quality services and is supported by its ability and expertise to understand and translate the needs of the community. Referring to the research problem, this study will examine the Effect of Professionalism and Employee Responsiveness on the Performance of Complaint Handling Services at the Pematang Regency Population and Civil Registration Office

The performance of complaint handling services can be measured by work commitment, clarity of time, and service improvement. Employee professionalism can be measured by equality of service, equity of service, loyalty of work, and performance accountability. Then employee responsiveness can be measured by the speed of serving, accuracy of serving, and stewardship of serving.

This study used quantitative methods with data collection techniques through questionnaires, observations, and interviews. The data analysis techniques used were Kendall Tau-c Correlation, Kendall W Concordance Coefficient, and Ordinal Regression. The research sample amounted to 113 respondents with sampling techniques using accidental sampling. The results of the analysis in this study show that: (1) There is a positive and significant influence between employee professionalism on the performance of complaint handling services by 25 percent. (2) There is a positive and significant influence between employee responsiveness on the performance of complaint handling services by 23.3 percent. (3) There is a positive and significant influence between professionalism and employee responsiveness on the performance of complaint handling services by 31.4 percent.

The variables of employee professionalism and employee responsiveness prove that all of these variables have a positive and significant influence on the performance of complaint handling services. Based on these results, to improve and create maximum complaint handling service performance as expected, employee professionalism and employee responsiveness need to be improved.

Keywords: Complaint Handling Service Performance, Employee Professionalism, Employee Responsiveness.