

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa pengaduan yang belum ditindaklanjuti pada setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari data pengaduan masyarakat Kota Medan dalam aplikasi SP4N-LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dari tahun 2020 sampai dengan 2024. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kota Medan. Rumusan masalah dalam penelitian ini ada dua yaitu yang pertama difokuskan kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada saat menggunakan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat SP4N-LAPOR, kedua pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat SP4N-LAPOR. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, analisis regresi sederhana dan analisis asumsi klasik dengan bantuan SPSS versi 27. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Medan yaitu sebanyak 3.507 yang kemudian dilakukan penarikan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling* atau teknik penarikan acak pada populasi dan menggunakan rumus slovin sehingga menghasilkan 100 responden. Hasil dari penelitian yang didapatkan dengan menggunakan uji t dan uji f yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai 0,000 ($p < 0,05$) sehingga hipotesis diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, *Kuantitatif*, Aplikasi SP4N-LAPOR.

ABSTRACT

This research is motivated by several complaints that have not been followed up each year. This can be seen from the data on complaints from the Medan City Community in the SP4N-LAPOR application of the Medan City Communication and Informatics Service from 2020 to 2024. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on the satisfaction of the Medan City community. There are two formulations of the problem in this study, namely the first is focused on the effect of service quality on public satisfaction when using the National Public Service Complaint Management System Application-People's Online Complain Aspiration Service SP4N-LAPOR second the effect of service quality and public satisfaction on the National Public Service Complaint Management System Application-People's Online Complaint Aspiration Service SP4N-LAPOR. This study uses quantitative research methods, simple regression analysis and classical assumption analysis with the help of SPSS version 27. The population in this study were all people who use the SP4N-LAPOR application in Medan City, which was 3,507, which were then sampled using simple random sampling techniques or random drawing techniques on the population and using the slovin formula to produce 100 respondents. The result of the study obtained using the t-test showed that service quality had a positive and significant effect simultaneously on public satisfaction with a value of 0.000 ($p < 0,05$) so that the hypothesis was accepted.

Keywords: *Service Quality, Public Satisfaction, Quantitative, SP4N-LAPOR Application.*