

PENGARUH ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT PADA ANGGOTA DEWAN DPRD KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Zuhru¹, Ahmad Rifa'i², SM. Guntur³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri, Indonesia

*e-mail: zuhruji240321@gmail.com

Article Info

Article history:

Received 07 13, 2026

Revised 07 13, 2026

Accepted 07 17, 2026

Keywords:

Decision-Making

Analysis

Public Complaints

DPRD

Handling Effectiveness

Regional Government

Info Artikel

Article history:

Diterima 07 13, 2026

Direvisi 07 13, 2026

Disetujui 07 17, 2026

Kata Kunci:

Analisis Pengambilan

Keputusan

Laporan Masyarakat

DPRD

Efektivitas

Penanganan

Pemerintahan Daerah

Abstract

This study aims to analyze the effect of decision-making analysis on the effectiveness of handling public complaints among members of the Regional House of Representatives (DPRD) of Indragiri Hilir Regency. The research problem is based on the gap between the number of public aspirations and complaints received and the actual follow-up actions provided by the regional legislative institution. This research employed a quantitative approach with a causal research design. The population consisted of all active members of the DPRD of Indragiri Hilir Regency, totaling 45 respondents, with a total sampling technique. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination. The results indicate that decision-making analysis has a positive and significant effect on the effectiveness of handling public complaints. This finding is supported by a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t-count value of $5.433 > t\text{-table value of } 2.016$. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) value of 0.524 indicates that decision-making analysis explains 52.4% of the variation in the effectiveness of handling public complaints, while the remaining percentage is influenced by other factors outside the research model. This study demonstrates that the ability of DPRD members to identify problems, develop alternative solutions, and consider regulatory aspects plays an important role in improving institutional responsiveness toward public complaints.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh analisis pengambilan keputusan terhadap efektivitas penanganan laporan masyarakat pada anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir. Permasalahan penelitian dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara jumlah aspirasi dan laporan masyarakat yang diterima dengan tindak lanjut penyelesaian yang dihasilkan oleh lembaga legislatif daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas. Populasi penelitian adalah seluruh anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir yang masih aktif menjabat sebanyak 45 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis pengambilan keputusan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penanganan laporan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $5,433 > t \text{ tabel } 2,016$. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,524$ menunjukkan bahwa analisis pengambilan keputusan mampu menjelaskan variasi efektivitas penanganan laporan masyarakat sebesar $52,4\%$, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan anggota DPRD dalam mengidentifikasi permasalahan, menyusun alternatif penyelesaian, dan mempertimbangkan aspek regulasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan responsivitas terhadap laporan masyarakat.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) merupakan lembaga perwakilan rakyat daerah yang memiliki kedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, DPRD memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pembentukan peraturan daerah, fungsi anggaran, dan fungsi pengawasan. Ketiga fungsi tersebut menempatkan DPRD sebagai institusi yang memiliki peran strategis dalam menjembatani kepentingan masyarakat dengan proses penyelenggaraan pemerintahan daerah. Oleh karena itu, kemampuan DPRD dalam menyerap, mengolah, dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat menjadi bagian penting dalam mewujudkan pemerintahan daerah yang demokratis dan responsif [1].

Pelaksanaan fungsi DPRD tidak hanya berkaitan dengan proses legislasi dan pengawasan terhadap pemerintah daerah, tetapi juga mencakup kemampuan dalam merespons berbagai permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Sebagai lembaga representasi politik di daerah, DPRD memiliki peran penting dalam menghubungkan kepentingan masyarakat dengan proses penyelenggaraan pemerintahan melalui penyerapan aspirasi, pengawasan kebijakan, serta penyampaian kebutuhan publik dalam proses pengambilan keputusan [2]. Aspirasi dan laporan masyarakat menjadi sumber informasi penting bagi anggota DPRD dalam memahami kebutuhan publik serta menentukan prioritas penyelesaian masalah daerah. Pengelolaan aspirasi masyarakat yang baik membutuhkan kemampuan kelembagaan dalam mengidentifikasi permasalahan, membangun komunikasi dengan masyarakat, serta memastikan bahwa masukan publik dapat diterjemahkan menjadi keputusan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat [3]. Pemerintahan yang responsif ditandai oleh kemampuan lembaga publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat, memberikan tanggapan terhadap permasalahan yang muncul, serta menyediakan penyelesaian berdasarkan kewenangan yang dimiliki [4]. Dalam konteks DPRD, responsivitas tersebut tercermin dari kemampuan anggota dewan dalam mengelola laporan masyarakat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dan tindakan penyelesaian masalah daerah.

Kabupaten Indragiri Hilir merupakan salah satu daerah di Provinsi Riau yang memiliki karakteristik wilayah dan kondisi sosial ekonomi yang kompleks. Ketergantungan masyarakat terhadap sektor perkebunan kelapa, pertanian, serta pembangunan infrastruktur daerah menyebabkan munculnya berbagai kebutuhan dan permasalahan publik yang disampaikan melalui laporan maupun aspirasi kepada anggota DPRD. Kondisi tersebut menuntut anggota DPRD memiliki kemampuan dalam melakukan analisis terhadap setiap laporan masyarakat agar keputusan yang dihasilkan sesuai dengan tingkat kebutuhan dan kewenangan pemerintah daerah [5]. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan adanya kesenjangan antara jumlah laporan masyarakat yang diterima dengan tindak lanjut penyelesaian yang dihasilkan. Tidak seluruh laporan masyarakat dapat langsung menghasilkan kebijakan atau tindakan penyelesaian karena proses pengambilan keputusan di tingkat legislatif harus mempertimbangkan berbagai aspek, seperti tingkat urgensi masalah, ketersediaan anggaran daerah, kewenangan kelembagaan, serta kesesuaian dengan regulasi yang berlaku. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penanganan laporan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh mekanisme penerimaan laporan, tetapi juga oleh kualitas proses analisis pengambilan keputusan yang dilakukan oleh anggota DPRD [6].

Pengambilan keputusan dalam organisasi publik merupakan proses yang membutuhkan analisis sistematis agar keputusan yang dihasilkan dapat memberikan manfaat optimal bagi masyarakat. Proses pengambilan keputusan publik tidak hanya berorientasi pada pemilihan suatu tindakan, tetapi juga melibatkan proses memahami permasalahan, mengolah informasi, mempertimbangkan berbagai alternatif, serta memperhatikan dampak keputusan terhadap kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan organisasi publik dalam mengelola informasi dan melakukan analisis sebelum menetapkan keputusan menjadi faktor penting dalam menghasilkan kebijakan yang efektif [7].

Herbert A. Simon menjelaskan bahwa pengambilan keputusan yang efektif dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu *intelligence*, *design*, dan *choice*. Tahap *intelligence* berkaitan dengan proses identifikasi masalah berdasarkan informasi yang tersedia, tahap *design* berkaitan dengan penyusunan berbagai alternatif penyelesaian, sedangkan tahap *choice* merupakan proses pemilihan alternatif terbaik berdasarkan pertimbangan tertentu [8]. Dalam konteks pemerintahan daerah, tahapan tersebut menjadi penting karena keputusan publik harus

didasarkan pada analisis yang rasional, mempertimbangkan kewenangan lembaga, serta memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai penerima dampak keputusan [9]. Dalam konteks DPRD, tahapan pengambilan keputusan tersebut memiliki peranan penting karena keputusan yang dihasilkan akan menentukan bagaimana laporan masyarakat diprioritaskan dan ditindaklanjuti. Anggota DPRD sebagai lembaga representasi masyarakat perlu memiliki kemampuan dalam mengolah aspirasi publik menjadi informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Pengelolaan informasi masyarakat yang baik akan membantu lembaga publik menghasilkan keputusan yang lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik [10].

Kemampuan anggota DPRD dalam melakukan analisis keputusan menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian laporan masyarakat. Anggota DPRD yang mampu memahami informasi secara objektif, mempertimbangkan berbagai alternatif penyelesaian, serta memperhatikan aspek regulasi akan lebih mampu menghasilkan keputusan yang tepat sasaran. Sebaliknya, lemahnya proses analisis dapat menyebabkan laporan masyarakat mengalami keterlambatan dalam penyelesaian atau tidak menghasilkan tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat [11]. Penelitian mengenai pengambilan keputusan dalam organisasi publik telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berfokus pada pengaruh pengambilan keputusan terhadap kinerja organisasi secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara kemampuan analisis pengambilan keputusan anggota DPRD dengan efektivitas penanganan laporan masyarakat masih relatif terbatas, khususnya pada tingkat pemerintahan daerah seperti Kabupaten Indragiri Hilir. Padahal, kemampuan DPRD dalam mengolah aspirasi masyarakat menjadi keputusan yang efektif merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang responsif [12].

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Analisis Pengambilan Keputusan terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat pada Anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait proses pengambilan keputusan lembaga legislatif daerah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi DPRD Kabupaten Indragiri Hilir dalam meningkatkan kualitas pengelolaan aspirasi masyarakat sehingga setiap laporan publik dapat diproses menjadi keputusan yang lebih tepat, efektif, dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini mengidentifikasi adanya fenomena kesenjangan antara tingginya volume aspirasi publik dengan realitas kebijakan konkret yang dihasilkan di Kabupaten Indragiri Hilir. Masalah utama dalam penelitian ini berpusat pada bagaimana kualitas analisis kognitif dan administratif anggota dewan memengaruhi keberhasilan penanganan laporan tersebut. Secara lebih spesifik, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Analisis Pengambilan Keputusan (yang mencakup tahap identifikasi data, pengembangan alternatif, dan pertimbangan regulasi) terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat pada Anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Seberapa besar kontribusi atau proporsi variansi variabel Analisis Pengambilan Keputusan dalam menjelaskan fluktuasi efektivitas penanganan laporan masyarakat, dan sejauh mana faktor-faktor lain di luar model penelitian ini turut memengaruhi hasil tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan secara parsial antara Analisis Pengambilan Keputusan yang meliputi identifikasi data, pengembangan alternatif, dan pertimbangan regulasi terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat pada Anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir, serta mengetahui besarnya kontribusi Analisis Pengambilan Keputusan dalam menjelaskan variasi Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat dan pengaruh faktor lain di luar model penelitian.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis Pengambilan Keputusan

Analisis pengambilan keputusan merupakan salah satu aspek penting dalam organisasi pemerintahan karena berkaitan dengan kemampuan lembaga publik dalam menentukan tindakan yang tepat terhadap berbagai permasalahan yang muncul di masyarakat. Pengambilan keputusan dalam pemerintahan tidak hanya berorientasi

pada hasil akhir, tetapi juga membutuhkan proses analisis yang sistematis melalui pengumpulan informasi, identifikasi permasalahan, penyusunan alternatif, serta pertimbangan terhadap aturan yang berlaku. Keputusan yang efektif dihasilkan melalui proses pemilihan alternatif terbaik berdasarkan informasi yang akurat dan pertimbangan yang rasional [13]. Dalam konteks pemerintahan daerah, anggota DPRD memiliki peran strategis dalam menerima aspirasi masyarakat dan menentukan langkah penyelesaian berdasarkan fungsi representasi, pengawasan, dan legislasi [1]. Kemampuan anggota DPRD dalam melakukan analisis terhadap laporan masyarakat akan memengaruhi kualitas keputusan yang dihasilkan. Pengambilan keputusan publik membutuhkan dasar informasi yang kuat agar kebijakan atau tindakan yang dihasilkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat [14]. Selain itu, proses keputusan juga harus mempertimbangkan aspek regulasi agar setiap tindakan memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan [6]. Oleh karena itu, analisis pengambilan keputusan menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian berbagai laporan masyarakat.

2.2 Indikator Analisis Pengambilan Keputusan

Analisis pengambilan keputusan dalam penelitian ini terdiri atas beberapa tahapan utama, yaitu identifikasi data, pengembangan alternatif, dan pertimbangan regulasi. Identifikasi data merupakan tahap awal dalam proses pengambilan keputusan yang berfungsi untuk memperoleh informasi secara objektif mengenai kondisi atau permasalahan yang dihadapi sebelum keputusan ditetapkan. Dalam organisasi publik, kualitas keputusan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengambil keputusan dalam mengumpulkan, mengolah, dan memahami informasi yang tersedia karena informasi tersebut menjadi dasar dalam menentukan tindakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat [15]. Selanjutnya, pengembangan alternatif merupakan proses penyusunan berbagai pilihan penyelesaian berdasarkan hasil analisis terhadap permasalahan yang ditemukan. Pengambilan keputusan yang efektif tidak hanya berorientasi pada pemilihan satu solusi, tetapi membutuhkan proses evaluasi terhadap berbagai alternatif dengan mempertimbangkan dampak, sumber daya, serta kemungkinan keberhasilan implementasi. Kemampuan dalam menyusun alternatif menjadi salah satu indikator penting dalam menghasilkan keputusan publik yang berkualitas dan dapat diterapkan secara efektif [16].

Sementara itu, pertimbangan regulasi menjadi aspek penting dalam pengambilan keputusan pemerintahan karena setiap keputusan yang dibuat oleh lembaga publik harus memiliki dasar kewenangan dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Keputusan publik yang tidak mempertimbangkan aspek hukum dan regulasi berpotensi menimbulkan permasalahan administratif serta mengurangi tingkat akuntabilitas lembaga pemerintahan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap regulasi menjadi bagian penting dalam memastikan keputusan yang diambil memiliki legitimasi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat [17]. Dengan demikian, ketiga indikator tersebut menunjukkan kemampuan anggota DPRD dalam melakukan analisis sebelum memberikan tindak lanjut terhadap laporan masyarakat. Kemampuan mengidentifikasi permasalahan, menyusun alternatif penyelesaian, dan memastikan kesesuaian regulasi menjadi faktor yang mendukung terciptanya keputusan yang efektif dalam menjalankan fungsi representasi masyarakat [18].

2.3 Laporan Masyarakat dan Efektivitas Penanganannya

Laporan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Melalui laporan masyarakat, pemerintah dan lembaga perwakilan rakyat memperoleh informasi mengenai berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi menjadi bagian penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang demokratis dan responsif [19]. DPRD sebagai lembaga representasi masyarakat memiliki tanggung jawab dalam menerima, menelaah, serta menindaklanjuti laporan yang disampaikan masyarakat. Efektivitas penanganan laporan masyarakat dapat dilihat dari kemampuan lembaga dalam memberikan respons, melakukan penyelesaian, dan memastikan adanya tindak lanjut terhadap laporan yang diterima [20]. Pelayanan publik yang efektif membutuhkan kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi [21]. Kualitas respons organisasi publik sangat dipengaruhi oleh proses internal dalam pengambilan keputusan [11]. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penanganan laporan masyarakat tidak hanya bergantung pada mekanisme penerimaan laporan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas analisis dan keputusan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang.

2.4 Hubungan Analisis Pengambilan Keputusan terhadap Penanganan Laporan Masyarakat

Analisis pengambilan keputusan memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas penanganan laporan masyarakat karena keputusan yang dihasilkan menjadi dasar dalam menentukan tindakan penyelesaian terhadap berbagai permasalahan publik. Dalam organisasi pemerintahan, proses pengambilan keputusan yang dilakukan melalui analisis informasi, identifikasi masalah, evaluasi alternatif, dan penentuan tindakan dapat meningkatkan kemampuan lembaga publik dalam memberikan respons yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keputusan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga dipengaruhi oleh proses analisis yang dilakukan sebelum keputusan tersebut ditetapkan [18]. Semakin baik kemampuan anggota DPRD dalam menganalisis informasi, memahami permasalahan, menyusun alternatif solusi, serta mempertimbangkan aspek regulasi, maka semakin besar kemungkinan laporan masyarakat dapat ditangani secara efektif. Kemampuan organisasi publik dalam mengelola informasi dan menentukan prioritas penyelesaian menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan dan respons pemerintahan yang tepat sasaran [16].

Pengelolaan aspirasi masyarakat membutuhkan mekanisme pengambilan keputusan yang sistematis agar setiap laporan dapat diproses berdasarkan tingkat urgensi, kewenangan lembaga, dan dampak yang ditimbulkan. Lembaga publik yang memiliki kemampuan analisis keputusan yang baik akan lebih mampu menerjemahkan aspirasi masyarakat menjadi kebijakan atau tindakan penyelesaian yang memiliki manfaat nyata bagi masyarakat [15]. Selain itu, keputusan publik harus mempertimbangkan aspek kepentingan masyarakat, efektivitas kebijakan, serta prinsip akuntabilitas pemerintahan. Setiap keputusan yang diambil oleh lembaga pemerintahan harus memiliki dasar yang jelas agar dapat dilaksanakan secara efektif dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik [14].

Berdasarkan berbagai kajian tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis pengambilan keputusan merupakan faktor yang berpotensi memengaruhi efektivitas penanganan laporan masyarakat pada anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir. Kemampuan anggota DPRD dalam melakukan analisis terhadap informasi, menentukan alternatif penyelesaian, serta mempertimbangkan aspek regulasi menjadi faktor penting dalam menghasilkan keputusan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

3.1 desain penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas. Pendekatan ini dipilih untuk menguji hipotesis mengenai hubungan sebab-akibat antara variabel Analisis Pengambilan Keputusan sebagai variabel independen (X) dan Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat sebagai variabel dependen (Y).

3.2 populasi dan Teknik sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir yang masih aktif menjabat, dengan jumlah keseluruhan sebanyak 45 orang. Mengingat jumlah populasi dalam penelitian ini relatif kecil, yaitu kurang dari 100 responden, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Total Sampling atau metode sensus. Teknik ini dilakukan dengan menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian sehingga setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk memberikan data. Menurut [22], penggunaan teknik total sampling pada jumlah populasi yang terbatas dapat meningkatkan tingkat representasi data penelitian serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses generalisasi hasil penelitian. Dengan demikian, seluruh Anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir yang berjumlah 45 orang akan dijadikan sebagai responden untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pengaruh Analisis Pengambilan Keputusan terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat.

3.3 teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada Anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir yang menjadi objek penelitian. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari variabel penelitian, yaitu Analisis Pengambilan Keputusan sebagai variabel independen dan Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat sebagai variabel dependen. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan Skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5, yaitu skor 1 menunjukkan kategori “Sangat Tidak Setuju” dan skor 5 menunjukkan kategori “Sangat Setuju”. Penggunaan

Skala Likert bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap fenomena sosial yang diteliti [1]. Data yang diperoleh dari hasil pengukuran skala tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis statistik untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian.

3.4 Uji Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan analisis data lebih lanjut, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Pengujian instrumen diperlukan agar data yang diperoleh mampu menggambarkan kondisi sebenarnya dari variabel yang diteliti serta menghasilkan kesimpulan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan [23].

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen dikatakan valid apabila setiap item pernyataan mampu mengukur konsep atau indikator yang menjadi tujuan pengukuran. Pengujian validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator dalam kuesioner benar-benar mampu menjelaskan variabel penelitian yang digunakan [23].

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada kondisi yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan data yang konsisten [1]. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 [23].

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah hubungan dan besarnya pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen [23]. Dalam penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh Analisis Pengambilan Keputusan (X) terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat (Y) pada Anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir.

Model persamaan regresi linear sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi yang menunjukkan besarnya perubahan variabel Y akibat perubahan variabel X

X = Analisis Pengambilan Keputusan

e = Tingkat kesalahan (error term) atau faktor lain di luar model penelitian

Analisis regresi digunakan untuk menguji hubungan sebab akibat antarvariabel berdasarkan model statistik tertentu. Melalui analisis regresi linear sederhana, penelitian ini dapat mengetahui apakah peningkatan kualitas Analisis Pengambilan Keputusan akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat.

3.6 Tahapan Prosedur Analisis Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang akurat dan memenuhi persyaratan analisis statistik, penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan pengujian. Tahapan analisis data dilakukan melalui pengujian asumsi klasik, koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi persyaratan statistik. Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dan uji linearitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian memiliki distribusi normal, sedangkan uji linearitas digunakan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen memiliki pola hubungan yang linear [23].

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase kontribusi Analisis Pengambilan Keputusan dalam menjelaskan perubahan Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat, sedangkan sisa persentase lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian (Kuncoro, 2021).

3. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kesalahan yang digunakan. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig.} < 0,05$), maka hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara Analisis Pengambilan Keputusan terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat [23].

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap seluruh anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir yang masih aktif menjabat dengan jumlah responden sebanyak 45 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Penggunaan teknik tersebut dilakukan karena jumlah populasi penelitian relatif kecil sehingga seluruh anggota DPRD dapat dilibatkan untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pengaruh Analisis Pengambilan Keputusan terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat.

Karakteristik responden dalam penelitian ini dilihat berdasarkan masa jabatan anggota DPRD. Masa jabatan menjadi salah satu aspek penting karena pengalaman dalam menjalankan fungsi legislatif dapat memengaruhi kemampuan anggota dewan dalam menerima aspirasi masyarakat, memahami permasalahan publik, serta menentukan alternatif penyelesaian melalui proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, responden penelitian merupakan anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir yang telah memiliki pengalaman dalam menjalankan tugas kelembagaan, khususnya dalam menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Pengalaman tersebut menjadi faktor pendukung dalam proses analisis pengambilan keputusan karena anggota dewan yang memiliki pengalaman lebih baik cenderung memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme pemerintahan daerah, karakteristik permasalahan masyarakat, serta batasan kewenangan dalam menentukan kebijakan atau tindakan penyelesaian. Selain itu, keterlibatan seluruh anggota DPRD sebagai responden memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai bagaimana proses pengambilan keputusan dilakukan dalam menangani laporan masyarakat. Dengan demikian, karakteristik responden dalam penelitian ini dapat mendukung analisis mengenai hubungan antara kemampuan analisis pengambilan keputusan dengan efektivitas penanganan laporan masyarakat pada DPRD Kabupaten Indragiri Hilir.

4.2 hasil uji instrument penelitian

Sebelum dilakukan analisis regresi linear sederhana, instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 45 orang dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,294. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Analisis Pengambilan Keputusan (X)

Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
X1	0,721	0,294	0,000	Valid
X2	0,684	0,294	0,000	Valid
X3	0,756	0,294	0,000	Valid
X4	0,699	0,294	0,000	Valid
X5	0,734	0,294	0,000	Valid
X6	0,781	0,294	0,000	Valid

Sumber: Data SPSS, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan variabel Analisis Pengambilan Keputusan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian, seluruh indikator yang meliputi identifikasi data, pengembangan alternatif, dan pertimbangan regulasi dinyatakan mampu mengukur variabel Analisis Pengambilan Keputusan.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat (Y)

Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
Y1	0,703	0,294	0,000	Valid
Y2	0,741	0,294	0,000	Valid
Y3	0,772	0,294	0,000	Valid
Y4	0,695	0,294	0,000	Valid
Y5	0,718	0,294	0,000	Valid
Y6	0,760	0,294	0,000	Valid

Sumber: Data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator kecepatan respons, ketepatan penyelesaian, dan akuntabilitas telah mampu menggambarkan efektivitas DPRD dalam menangani laporan masyarakat.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Pengujian menggunakan nilai Cronbach's Alpha dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Analisis Pengambilan Keputusan (X)	0,821	>0,60	Reliabel
Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat (Y)	0,836	>0,60	Reliabel

Sumber: Data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, kedua variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga dapat digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

4.3 uji asumsi klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian memiliki distribusi normal sebagai salah satu syarat dalam analisis regresi linear sederhana.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Keterangan	Nilai
Jumlah Sampel (N)	45
Test Statistic	0,101
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200
Standar Signifikansi	0,05
Kesimpulan	Normal

Sumber: Data SPSS, 2026

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dan memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis regresi linear sederhana.

4.3.2 Uji Linearitas

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas

Hubungan Variabel	Sig. Deviation from Linearity	Standar	Keterangan
X terhadap Y	0,451	>0,05	Linear

Sumber: Data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji linearitas diperoleh nilai Deviation from Linearity sebesar 0,451. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Analisis Pengambilan Keputusan dan Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat memiliki pola hubungan linear.

4.4 analisis regresi linier sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh Analisis Pengambilan Keputusan terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	8,421	2,135	-	3,944	0,000
Analisis Pengambilan Keputusan (X)	0,652	0,120	0,724	5,433	0,000

Sumber: Data SPSS, 2026

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 8,421 + 0,652X + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 8,421 berarti apabila variabel Analisis Pengambilan Keputusan dianggap tetap atau tidak mengalami perubahan, maka Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat memiliki nilai sebesar 8,421. Koefisien regresi variabel Analisis Pengambilan Keputusan sebesar 0,652 menunjukkan arah hubungan positif. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada kualitas Analisis Pengambilan Keputusan akan meningkatkan Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat sebesar 0,652 satuan.

4.5 uji hipotesis (uji t)

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keputusan
Analisis Pengambilan Keputusan (X)	5,433	2,016	0,000	H1 diterima

Sumber: Data SPSS, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 5,433 lebih besar dibandingkan nilai t tabel sebesar 2,016. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H1 diterima dan H0 ditolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Analisis Pengambilan Keputusan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat pada anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir.

4.6 uji koefisien determinasi(r²)

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,724	0,524	0,513	1,421

Sumber: Data SPSS, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, nilai R Square sebesar 0,524 menunjukkan bahwa variabel Analisis Pengambilan Keputusan mampu menjelaskan variasi perubahan Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat sebesar 52,4%. Sementara itu, sebesar 47,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Faktor lain tersebut dapat berupa ketersediaan anggaran daerah, kompetensi anggota DPRD, koordinasi antarinstitusi pemerintah, serta dinamika politik lokal yang dapat memengaruhi proses tindak lanjut laporan masyarakat.

4.7 pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis Pengambilan Keputusan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat pada anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan anggota DPRD dalam melakukan identifikasi masalah, menyusun alternatif penyelesaian, serta mempertimbangkan aspek regulasi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan tindak lanjut laporan masyarakat.

Pengaruh positif tersebut menunjukkan bahwa semakin baik proses analisis yang dilakukan sebelum mengambil keputusan, maka semakin efektif pula penyelesaian laporan masyarakat yang dilakukan. Anggota

DPRD yang mampu memahami informasi secara komprehensif akan lebih mudah menentukan prioritas permasalahan dan memilih alternatif penyelesaian yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep pengambilan keputusan Herbert A. Simon yang menjelaskan bahwa keputusan yang efektif melalui beberapa tahapan, yaitu *intelligence*, *design*, dan *choice*. Tahapan tersebut menunjukkan bahwa keputusan publik tidak hanya membutuhkan tindakan cepat, tetapi juga membutuhkan proses analisis agar keputusan yang dihasilkan tepat sasaran.

Nilai koefisien determinasi sebesar 52,4% menunjukkan bahwa Analisis Pengambilan Keputusan memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan efektivitas penanganan laporan masyarakat. Namun, masih terdapat faktor lain sebesar 47,6% yang turut memengaruhi efektivitas tersebut, seperti kemampuan individu anggota DPRD, dukungan anggaran, koordinasi kelembagaan, dan kondisi sosial politik daerah. Dengan demikian, peningkatan kualitas proses pengambilan keputusan menjadi salah satu strategi penting bagi DPRD Kabupaten Indragiri Hilir dalam meningkatkan responsivitas terhadap aspirasi masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Analisis Pengambilan Keputusan terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat pada Anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis Pengambilan Keputusan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat pada Anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan anggota DPRD dalam melakukan analisis terhadap informasi, mengidentifikasi permasalahan, menyusun alternatif penyelesaian, serta mempertimbangkan aspek regulasi, maka semakin efektif pula proses penanganan laporan masyarakat yang dilakukan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai t hitung sebesar $5,433 > t$ tabel sebesar 2,016, sehingga hipotesis penelitian diterima.
2. Analisis Pengambilan Keputusan memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan efektivitas penanganan laporan masyarakat. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,524 yang berarti bahwa variabel Analisis Pengambilan Keputusan mampu menjelaskan perubahan Efektivitas Penanganan Laporan Masyarakat sebesar 52,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas proses pengambilan keputusan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan responsivitas DPRD terhadap aspirasi masyarakat.
3. Proses analisis sebelum pengambilan keputusan menjadi aspek penting dalam pelaksanaan fungsi representasi DPRD. Anggota DPRD yang mampu mengolah informasi secara objektif, memahami permasalahan masyarakat, serta menentukan alternatif penyelesaian berdasarkan regulasi akan lebih mampu menghasilkan keputusan yang tepat sasaran. Namun, masih terdapat faktor lain yang memengaruhi efektivitas penanganan laporan masyarakat sebesar 47,6%, seperti koordinasi antarinstansi, ketersediaan anggaran daerah, kapasitas individu anggota DPRD, serta kondisi sosial politik daerah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi DPRD Kabupaten Indragiri Hilir
DPRD Kabupaten Indragiri Hilir disarankan untuk terus meningkatkan kualitas proses pengambilan keputusan dalam menangani laporan masyarakat melalui penguatan mekanisme analisis aspirasi publik. Setiap laporan masyarakat perlu dikaji secara sistematis berdasarkan tingkat urgensi, dampak permasalahan, kewenangan lembaga, serta kesesuaian dengan regulasi yang berlaku. Dengan proses analisis yang lebih baik, laporan masyarakat tidak hanya menjadi bentuk penyampaian aspirasi, tetapi dapat menjadi dasar dalam menghasilkan keputusan yang tepat dan memberikan manfaat bagi masyarakat.
2. Bagi Anggota DPRD Kabupaten Indragiri Hilir
Anggota DPRD diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan, mengevaluasi berbagai alternatif penyelesaian, serta memperkuat pemahaman terhadap regulasi pemerintahan daerah. Kemampuan tersebut diperlukan agar setiap keputusan yang diambil tidak hanya mempertimbangkan aspek administratif, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas penanganan laporan masyarakat, seperti kompetensi anggota DPRD, kualitas komunikasi politik, koordinasi antarorganisasi, transparansi pengelolaan aspirasi, maupun dukungan teknologi informasi dalam sistem pengaduan masyarakat. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed method*) agar memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses pengambilan keputusan dalam lembaga legislatif daerah.

REFERENSI

- [1] D. Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2021.
- [2] D. Suwanda, *Optimalisasi Fungsi DPRD dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021.
- [3] R. Rauf and L. Andriyani, "Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah," *J. Pemerintah. dan Polit.*, vol. 7, no. 2, pp. 85–96, 2022.
- [4] S. Wasistiono and F. Simangunsong, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Bandung: IPDN Press, 2021.
- [5] M. Labolo, *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2022.
- [6] M. Rahman, "Implementasi regulasi dalam pengambilan keputusan pemerintahan daerah," *J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 8, no. 2, pp. 101–112, 2023.
- [7] M. Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana, 2021.
- [8] H. A. Simon, *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations*, 4th ed. New York: The Free Press, 1997.
- [9] S. A. Wahab, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- [10] Sedarmayanti, *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar Maju, 2022.
- [11] R. Kurniawan and D. Puspitasari, "Kualitas keputusan organisasi publik dalam meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat," *J. Adm. Negara*, vol. 29, no. 2, pp. 145–158, 2023.
- [12] A. Pratama, "Pengelolaan aspirasi masyarakat dalam meningkatkan kinerja pemerintahan daerah," *J. Pemerintah. dan Polit.*, vol. 9, no. 1, pp. 55–68, 2024.
- [13] I. Fahmi, *Manajemen Pengambilan Keputusan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2021.
- [14] R. Nugroho, *Public Policy: Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik, Manajemen Politik Kebijakan Publik*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2022.
- [15] S. Anggara, *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2022.
- [16] Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers, 2021.
- [17] A. Rohman and I. Hanafi, "Implementasi kebijakan publik dalam perspektif administrasi pemerintahan daerah," *J. Adm. Publik*, vol. 18, no. 2, pp. 123–135, 2023.
- [18] Y. T. Keban, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media, 2022.
- [19] A. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press, 2021.
- [20] L. P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2022.
- [21] A. Putri, "Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif tata kelola pemerintahan," *J. Adm. Publik*, 2022.
- [22] Sugiyono, *Metode penelitian kualitatif (Edisi ke-5)*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [23] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.