

ABSTRAK

RINA HERMINA, NPM: 2022157, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA JUMBA KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA” dibimbing oleh Ibu **Siti Raudah, S.Sos, M.AP.,CHCM, CELM** sebagai Pembimbing I dan Bapak **Moh. Fajar Noorrahman, M.Psi** sebagai Pembimbing II.

Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti tingkat kedisiplinan yang rendah, lambannya proses pelayanan serta keterbatasan sarana dan prasarana. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor desa jumba dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe asosiatif-kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan pada Kantor Desa Jumba dan diambil sampel sebanyak 55 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket (kuesioner) dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, dilakukan uji coba melalui Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, selanjutnya dilakukan analisis data melalui Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Korelasi, Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji T, Koefisien Determinasi (R^2) serta Uji Pengaruh Antar Variabel dengan menggunakan IBM Statistic SPSS versi 27.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan. Hal ini dibuktikan dengan hasil korelasi kedua variabel sebesar 0,638 dengan signifikansi 0,000 yang menunjukkan bahwa hubungan tersebut kuat. Selanjutnya hasil uji t menunjukkan nilai thitung sebesar 6,027 > ttabel 1,674 dengan signifikansi 0,000, maka diputuskan hipotesis diterima. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan dari nilai R^2 (R Square) atau koefisien determinasi sebesar 0,407 atau 41%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sebesar 41% sedangkan sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat disarankan melakukan evaluasi secara berkala dengan memanfaatkan masukan masyarakat melalui survei kepuasan atau wawancara.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

RINA HERMINA, NPM: 2022157, "THE INFLUENCE OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE JUMBA VILLAGE OFFICE, AMUNTAI SOUTH SUBDISTRICT, HULU SUNGAI UTARA REGENCY" supervised by Mrs. Siti Raudah, S.Sos, M.AP.,CHCM, CELM as Supervisor I and Mr. Moh. Fajar Noorrahman, M.Psi as Supervisor II.

The Jumba Village Office in Amuntai South District, North Hulu Sungai Regency, plays an important role in providing services to the community. However, in practice, the Jumba Village Office in Amuntai South District, North Hulu Sungai Regency, still faces various problems, such as low levels of discipline, slow service processes, and limited facilities and infrastructure. The purpose of this study is to identify the extent to which the quality of service provided by the Jumba village office can influence the satisfaction level of service recipients.

This research uses a quantitative approach with a quantitative-associative type. The subjects of this research are the service recipients at the Jumba Village Office, with a sample size of 55 people. The data collection methods used were observation, questionnaires, and documentation. After the data was collected, it was tested through validity tests and reliability tests. Subsequently, data analysis was performed using normality tests, linearity tests, correlation tests, Simple Linear Regression Analysis, T-tests, coefficient of determination (R^2), and inter-variable influence tests using IBM SPSS Statistics version 27.

The results of the study indicate a positive and significant influence between service quality and community satisfaction at the Jumba Village Office in Amuntai South District. This is evidenced by the correlation coefficient between the two variables, which is 0.638 with a significance of 0.000, indicating a strong relationship. Furthermore, the t-test results show a calculated t-value of 6.027 > t-table 1.674 with a significance of 0.000; therefore, the hypothesis is accepted. The significant influence of service quality on community satisfaction is demonstrated by the R^2 (R Square) value, or coefficient of determination, which is 0.407, or 41%. This indicates that the percentage contribution of the service quality variable to the community satisfaction variable at the Jumba Village Office in Amuntai South District, North Hulu Sungai Regency, is 41%, while the remaining 59% is influenced by other variables not included in this study.

To improve the quality of service and community satisfaction, the Jumba Village Office in Amuntai South District, North Hulu Sungai Regency, is advised to conduct regular evaluations by utilizing community input through satisfaction surveys or interviews.

Keywords: *Service Quality, Public Satisfaction*