

ABSTRAK

DICKY SAPUTRA, NPM : 2022401, Judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA SUNGAI PINANG KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN” dibawah bimbingan Bapak **Arif Budiman, S.Sos., M.AP.** sebagai Pembimbing I dan Bapak **Mohammad Fajar Noorrahman, M.Psi., M.AP.** Pembimbing II.

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan ujung tombak pemenuhan hak administratif masyarakat. Berdasarkan observasi awal di Desa Sungai Pinang, terjadi lonjakan kunjungan masyarakat dari 197 pada tahun 2024 menjadi 302 pada tahun 2025. Namun, peningkatan kuantitas ini belum diimbangi dengan standarisasi alur kerja yang konsisten dan sistem evaluasi kepuasan berkala, sehingga proses pelayanan kerap kali tertunda jika petugas teknis berhalangan hadir dan memicu variasi persepsi masyarakat terhadap ketepatan waktu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang menerima layanan di kantor desa tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh warga Desa Sungai Pinang yang berjumlah 2.223 jiwa. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin diperoleh sampel minimal 96 responden, yang kemudian secara metodologis dikembangkan oleh peneliti menjadi 116 responden guna meningkatkan stabilitas linearitas data dan memperkecil *standard error*. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Non-probability Sampling* dengan metode *Accidental Sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner berskala Likert 4 pilihan jawaban yang disebarkan kepada masyarakat yang berkunjung ke kantor desa. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis menggunakan Uji Regresi Linear Sederhana dengan bantuan program *SPSS IBM Statistic 25*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Hal ini dapat dilihat dari Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,620 atau 62,0%, sedangkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,788 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat berada pada kategori kuat. Hal ini juga berarti kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Pinang, sedangkan sisanya sebesar 38,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan kepada pemerintah desa dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan fasilitas pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, serta meningkatkan kerapian dan penampilan aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

ABSTRACT

DICKY SAPUTRA, NPM: 2022401. Title: "THE INFLUENCE OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE SUNGAI PINANG VILLAGE OFFICE, DAHA SELATAN DISTRICT, HULU SUNGAI SELATAN REGENCY." Under the guidance of **Mr. Arif Budiman, S.Sos., M.AP.** as Advisor I and **Mr. Mohammad Fajar Noorrahman, M.Psi., M.AP.** as Advisor II.

Public service at the village level serves as the spearhead for fulfilling the community's administrative rights. Based on initial observations in Sungai Pinang Village, there was a significant surge in community visits, rising from 197 in 2024 to 302 in 2025. However, this quantitative increase has not been balanced by consistent standardization of workflows and a periodic satisfaction evaluation system. Consequently, service delivery is frequently delayed when technical officers are absent, triggering varied public perceptions regarding service timeliness. This study aims to examine whether public service quality influences the level of satisfaction among the community receiving services at the village office.

This study employed a quantitative approach with an associative research design. The population consisted of all residents of Sungai Pinang Village, totaling 2,223 people. Based on the Slovin formula calculation, a minimum sample of 96 respondents was obtained, which was then methodologically expanded by the researcher to 116 respondents to enhance data linearity stability and minimize standard error. The sampling technique applied was non-probability sampling with an accidental sampling method. Data collection was carried out through observation, documentation, and a 4-point Likert scale questionnaire distributed to residents visiting the village office. The collected data were then processed and analyzed using Simple Linear Regression analysis aided by the SPSS IBM Statistic 25 program.

The results indicated that public service quality has a significant influence on community satisfaction at the Sungai Pinang Village Office, Daha Selatan District, Hulu Sungai Selatan Regency. This is demonstrated by the coefficient of determination (R^2) value of 0.620 or 62.0%, while the correlation coefficient (R) value of 0.788 indicates a strong relationship between public service quality and community satisfaction. This implies that public service quality exerts a powerful influence on community satisfaction at the Sungai Pinang Village Office, while the remaining 38.0% is influenced by other factors outside this study.

Based on these findings, it is recommended that the village office continuously improve public service quality by upgrading service facilities, providing adequate infrastructure, maintaining cleanliness and comfort in the service room, and enhancing the neatness and professional appearance of village officials when delivering services to the community.