

ABSTRAK

RAMUNA, NPM : 2022267, JUDUL “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”. Dibawah bimbingan Ibu Siti Raudah S.Sos, M.AP., CHCM, CELM sebagai pembimbing 1 dan Bapak M. Ridha Anshari S.Sos, M.AP sebagai pembimbing 2.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk pelayanan administratif ditingkat kelurahan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), kurangnya informasi mengenai persyaratan administrasi dari pihak kelurahan, dan fasilitas pelayanan administrasi yang belum memadai, khususnya komputer pelayanan yang sering mengalami kendala teknis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diambil dari populasi dan sampel yang berjumlah 79 orang responden menggunakan rumus Slovin. Data dianalisis dengan teknik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier sederhana, uji kolerasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5,753 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,665 pada taraf signifikansi 0,05, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas menghasilkan nilai Asymp. Sig (2 tailed) sebesar 0,200 > 0,05, yang berarti data penelitian berdistribusi normal. Persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh adalah $Y = 15,238 + 0,363X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,363 satuan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,548 menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dengan kontribusi pengaruh sebesar 30,1%, sedangkan sisanya sebesar 69,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Disarankan agar pihak Kelurahan Sungai Malang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta perbaikan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan agar proses administrasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Upaya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

ABSTRACT

RAMUNA, NPM : 2022267, TITLE “THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE SUNGAI MALANG URBAN VILLAGE OFFICE, AMUNTAI TENGAH DISTRICT, HULU SUNGAI UTARA REGENCY”. This thesis was conducted under the supervision of Mrs. Siti Raudah S.Sos, M.AP., CHCM, CELM as supervisor I and Mr. M. Ridha Anshari S.Sos, M.AP as supervisor II.

Public service is one of the main functions of the government in meeting community needs, including administrative services at the urban village level. In its implementation, there are still complaints from the community regarding services that are not in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), the lack of information regarding administrative requirements provided by the urban village office, and inadequate administrative service facilities, particularly service computers that frequently experience technical problems. This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Sungai Malang Urban Village Office.

This research employed a quantitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques used were questionnaires, observation, and documentation. The data sources were obtained from a population and sample totaling 79 respondents, determined using the Slovin formula. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, correlation tests, and hypothesis testing.

The results of the study indicate that the Service Quality variable (X) has a positive and significant effect on Community Satisfaction (Y). This is evidenced by the calculated t -value of 5.753, which is greater than the t -table value of 1.665 at a significance level of 0.05, so the proposed hypothesis is accepted. The instrument testing results show that all research indicators are valid and reliable. The normality test produced an Asymp. Sig (2-tailed) value of $0.200 > 0.05$, indicating that the research data are normally distributed. The simple linear regression equation obtained is $Y = 15.238 + 0.363X$, which means that every one-unit increase in service quality increases community satisfaction by 0.363 units. The correlation coefficient value of 0.548 indicates a strong and positive relationship between service quality and community satisfaction, with a contribution effect of 30.1%, while the remaining 69.9% is influenced by other factors outside this study.

It is recommended that the Sungai Malang Urban Village Office continuously strive to improve service quality, particularly in terms of the speed and accuracy of employees in providing services, the provision of clear and easily understood information, and the improvement and maintenance of service facilities so that administrative processes can run more effectively and efficiently. Efforts to enhance service quality are expected to have a positive impact on overall community satisfaction.