

ABSTRAK

MULIANA. NPM : 2022201. Judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN TERPADU DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA” dibawah Ibu **Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos, M.AP.** Sebagai Pembimbing I dan Ibu **Nida Urahmah, M.Pd.** Sebagai Pembimbing II.

Pelayanan Publik Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih memiliki kelemahan yang tidak memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini adalah petugas pelayanan sering tidak ada pada jam pelayanan, sebagian besar pelayanan masih menggunakan sistem manual dan belum terintegritasi dengan sistem digital, proses penyelesaian layanan administrasi sering berlangsung dalam waktu yang relatif lama. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada ULT Disdikbud Kab. HSU, serta seberapa besar pengaruhnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe asosiatif. Teknik Pengumpulan data meliputi angket/kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Data diambil dari seluruh pengunjung dengan populasi 841 orang, dan penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sebanyak 89 responden. Teknik penambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Ada terdapat Pengaruh Positif yang dibuktikan dengan hasil Uji Hipotesis menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji Partial (t). Hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi $Y = -19,224 + 0,960 X$ atau $Y = 0,960 + -19,224$. Selanjutnya nilai 0.960 terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kualitas Pelayanan) menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas Pelayanan akan menyebabkan kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,960. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Sedangkan dari hasil perhitungan Uji Partial (t) yaitu t hitung sebesar 14,834 dibandingkan dengan t table sebesar 1,988 dengan taraf Sig. 5%, yang berarti bahwa t hitung lebih besar daripada t table maka berbunyi “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Pengaruh Kualitas Pelayanan adalah berpengaruh sangat Kuat. Hasil perhitungan dari aplikasi SPSS versi 25, dari 89 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,717 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinasi 71,7% dan dibulatkan menjadi 72% atau bisa disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada ULT Disdikbud Kab. HSU dapat dikategorikan berpengaruh sebesar 72% dan 28% disebabkan oleh pengaruh lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada ULT Disdikbud Kab. HSU, agar Kepala Dinas meningkatkan pengawasan terhadap kinerja pegawai dengan melakukan evaluasi, agar menambah fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, sistem antrean yang tertata, serta optimalisasi penggunaan media informasi layanan yang sudah tersedia sehingga masyarakat lebih mudah memahami alur pelayanan yang ada.

ABSTRACT

MULIANA. NPM: 2022201. Title “THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE INTEGRATED SERVICE UNIT OF THE EDUCATION AND CULTURE OFFICE OF HULU SUNGAI UTARA REGENCY” under Mrs. Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos, M.AP. As Supervisor I and Mrs. Nida Urahmah, M.Pd. As Supervisor II.

Public service at the Integrated Service Unit of the Education and Culture Office of HSU Regency still has weaknesses that do not meet the quality expected by the community. Some factors causing this are that service officers are often absent during service hours, most services still use manual systems and are not integrated with digital systems, and the administrative service completion process often takes a relatively long time. This research aims to determine whether service quality influences community satisfaction at the Integrated Service Unit of the Education and Culture Office of HSU Regency, and to what extent the influence is.

The method used in this research is a quantitative research method with an associative type. Data collection techniques include questionnaires, observation, and documentation. Data were taken from all visitors with a population of 841 people, and the determination of the sample size was done using the Slovin formula, resulting in 89 respondents. The sampling technique used is simple random sampling.

The results of the research show that there is a Positive Influence proven by the Hypothesis Test results using Simple Linear Regression Test and Partial Test (t). The calculation results obtained the regression equation $Y = -19.224 + 0.960 X$ or $Y = 0.960 + -19.224$. Furthermore, the value 0.960 is in the regression coefficient of the independent variable (Service Quality) illustrating that every one-unit increase in the Service Quality variable will cause an increase in community satisfaction by 0.960. Thus, it can be concluded that there is an influence of the Service Quality variable (X) on Community Satisfaction (Y). Meanwhile, from the Partial Test (t) calculation results, namely t-calculated of 14.834 compared to t-table of 1.988 with a 5% Sig. level, which means that t-calculated is greater than t-table, so it reads “There is an Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Integrated Service Unit of the Education and Culture Office of HSU Regency”. The Influence of Service Quality is very Strong. The calculation results from SPSS version 25 application, from 89 respondents, produced a correlation value of 0.717, so a coefficient of determination of 71.7% can be obtained and rounded to 72%, or it can be concluded that the Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Integrated Service Unit of the Education and Culture Office of HSU Regency can be categorized as influencing 72% and 28% is caused by other influences not examined in the research.

To improve service quality at the Integrated Service Unit of the Education and Culture Office of HSU Regency, the Head of the Office should increase supervision of employee performance by conducting evaluations, add supporting service facilities such as more comfortable waiting rooms, organized queuing systems, and optimize the use of available service information media so that the community can more easily understand the existing service flow.