

ABSTRAK

FATIMAH, NPM : 2022179, 2025, Judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA” dibawah bimbingan **Dr. Jumaidi, S.Sos, M.AP.** sebagai pembimbing I dan Bapak **Agus Surya Dharma, S.Sos. M.AP.** sebagai pembimbing II.

Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat permasalahan meliputi kepastian waktu penyelesaian yang kurang baik, keahlian atau kemampuan pegawai belum sesuai dengan tugas dan fungsinya dan masih banyaknya masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Terdapat dua rumusan masalah yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data angket, observasi dan dokumentasi, dan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel dan diperoleh sampel sebanyak 56 responden, metode analisis data meliputi kegiatan membuat uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji t), dan uji determinasi yang perhitungannya dibantu oleh aplikasi pengolah data statistik yakni IBM SPSS 25.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dibuktikan dari hasil uji regresi linier sederhana menghasilkan $Y = 4,923 + 0,678X$, yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas pelayanan maka berpengaruh sebesar 0,678 atau 68% kepada kepuasan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yaitu 12,422, lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,674 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti dan dapat diterima, dengan kata lain H_a diterima dan H_o ditolak. Dari 56 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,861 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 74,1% yang dibulatkan menjadi 74%. Hal tersebut dapat dikategorikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangat kuat.

Untuk kepuasan masyarakat, peneliti menyarankan kepada Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara agar dapat meningkatkan pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dan kepada para pegawai disarankan agar terus meningkatkan kompetensi dan keahlian sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya masing-masing.

ABSTRACT

FATIMAH, NPM : 2022179, 2025, Title “THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION AT THE AMUNTAI SELATAN DISTRICT OFFICE, HULU SUNGAI UTARA REGENCY” under the guidance of **Dr. Jumaidi, S.Sos, M.AP.** as the first supervisor and **Mr. Agus Surya Dharma, S.Sos. M.AP.** as the second supervisor.

The quality of service at the Amuntai Selatan District Office, Hulu Sungai Utara Regency, has problems including the certainty of poor completion time, the skills or abilities of employees are not in accordance with their duties and functions and many people are still dissatisfied with the services provided. There are two problem formulations, namely whether service quality affects public satisfaction and how much influence service quality has on public satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on public satisfaction at the Amuntai Selatan District Office, Hulu Sungai Utara Regency.

The research method used is a quantitative research method with questionnaire data collection techniques, observation and documentation, and using the Slovin formula to determine the sample and obtained a sample of 56 respondents, the data analysis method includes activities to make classical assumption tests, simple linear regression analysis, hypothesis tests (t-tests), and determination tests whose calculations are assisted by statistical data processing applications, namely IBM SPSS 25.

The results of the study indicate that there is an influence between service quality and public satisfaction at the South Amuntai District Office, North Hulu Sungai Regency. This is evidenced by the results of a simple linear regression test producing $Y = 4.923 + 0.678X$, which means that every increase in service quality has an effect of 0.678 or 68% on public satisfaction, so it can be concluded that there is an influence between variable X and variable Y. The results of the t test show that the value of *thitung* is 12.422., greater than *ttabel* which is 1.674 with a significance value of 0.000 smaller than 0.05 which means that the hypothesis in this study has been proven and can be accepted, in other words H_a is accepted and H_o is rejected. From 56 respondents, a correlation value of 0.861 was obtained, resulting in a coefficient of determination (R^2) of 74.1%, rounded to 74%. This can be categorized as a very strong influence of service quality on public satisfaction.

For public satisfaction, the researcher suggests that the Head of Amuntai Selatan District, Hulu Sungai Utara Regency, can improve supervision and control over the implementation of administrative services in accordance with the established time standards and that employees are advised to continue to improve their competence and expertise in accordance with their respective fields of duty and function.